



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307826

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070711-67.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAMILA MORAIS ALVES, é apelado ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 29 de março de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5624

Apelação nº 1070711-67.2024.8.26.0100

Comarca: SÃO PAULO

Apelante: Camila Morais Alves

Apelado: Ita Airways - Italia Transporto Aereo S.p.a.

Juíza: Dra. Heloisa Assunção Pereira Pandini

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de reparação de danos, em que a autora adquiriu passagem aérea da parte ré, cujo voo sofreu atraso, impossibilitando a conexão planejada. Alude que foi alocada em conexão extra, chegando ao destino com 8 horas de atraso, sem assistência material. Requereu indenização por danos morais de R\$ 18.000,00.

A sentença condenou a ré a pagar R\$ 3.000,00 por danos morais.

A parte autora interpôs recurso de apelação pugnando pela majoração do valor da indenização.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na possibilidade de majoração do valor indenizatório fixado a título de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação é de consumo, aplicando-se o CDC. A responsabilidade do transportador é objetiva, não dependendo de culpa.

4. Parte autora que chegou a seu destino com um atraso de 8 horas, não recebeu a devida assistência material e teve um acréscimo de uma conexão em sua viagem.

5. A indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 é considerada suficiente para compensar o constrangimento sofrido e para compelir a requerida a ser mais diligente, estando em conformidade com precedentes desta C. Câmara, não merecendo majoração.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da parte autora desprovido.

Tese de julgamento: 1. A indenização por danos morais deve ser fixada com base nos critérios de

razoabilidade e proporcionalidade.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 128/133, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de reparação de danos, para o fim de: a) condenar a parte ré ao pagamento à parte autora de compensação por dano moral no valor de R\$ 3.000,00; b) condenar a ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 10% da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 136/145, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação. Salienta a necessidade de majoração do “quantum” indenizatório atribuído a título de danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 146/147).

Contrarrazões (fls. 151/156).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos ajuizada por **Camila Morais Alves** em face de **Ita Airways - Italia Transporte Aereo S.p.a.**

A parte autora sustenta que adquiriu voo operado pela companhia aérea ré, com saída do Rio de Janeiro (GIG), conexão em Roma (FCO) e destino a Amsterdam (AMS). Alude que o voo de origem sofreu atraso, impossibilitando a autora de realizar sua conexão. Argumenta a falha na prestação do serviço, uma vez que o voo realizou uma parada não programada. Afirma que aguardou o voo sem o devido auxílio material e que chegou ao destino com 8 horas de atraso. Ao final, requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 18.000,00.

Pois bem.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (CF/art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (CF/art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (CF/art. 5º, V).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente o autor ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII).

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).

Ou seja, não negada pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

No presente caso, a r. sentença reconheceu a falha na prestação do serviço da parte ré e a condenou ao pagamento de danos morais de R\$ 3.000,00, restando controvertida em sede recursal a possibilidade de majoração do “quantum” indenizatório fixado.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

No que concerne à Convenção de Montreal, embora o STF, no RE nº 636.331/RJ com repercussão geral (Tema 210), tenha decidido que “nos

¹ VENOSA, Sílvio de S. In Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”, o voto do Min. Gilmar Mendes ressaltou que: “a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material e não a reparação por dano moral. A exclusão se justifica porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral e porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado nos casos de reparação por dano moral.” (STF, RE 636.331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 25/5/17).

A questão foi objeto específico do Tema 1240, cujo julgado paradigma transitou em julgado em 05/08/2023, assentando a seguinte tese: **“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”**.

Ocorre que acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking" - causam, como regra, dano moral ao consumidor.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Todavia, a indenização pretendida pela autora (R\$ 18.000,00) é excessiva, considerando os eventos narrados na inicial, os quais perpassam o atraso de 8 horas na chegada ao destino, a ausência de assistência material e o acréscimo de uma conexão.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$3.000,00 arbitrado pela r. sentença é suficiente para compensar a autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Irresignação dos autores. Relação de consumo. Atraso de voo. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação do serviço. **Realocação em voo com chegada ao destino final com aproximadamente 14 horas de atraso em relação ao programado. Indenização devida. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$3.000,00.** Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias. Precedente desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1027827-57.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro**

Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

“DANO MORAL – VALOR DA CONDENAÇÃO – Atraso de voo que acarretou chegada ao destino com, aproximadamente, 24 horas de atraso em relação ao cronograma previsto, sem prestação de auxílio material pela empresa ré, durante o período de espera – Apenas os autores recorreram da sentença, pleiteando a majoração do valor arbitrado a título de indenização por dano moral – Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor – Inadmissibilidade da majoração – Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, levando em consideração que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo os autores chegado ao seu destino, embora com os problemas por eles relatados – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.” (TJSP; **Apelação Cível 1105054-89.2024.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)**

“Apelação. Transporte aéreo. Cancelamento de voo com remarcação para o dia seguinte. Pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Irresignação do autor acerca do quantum indenizatório. Valor adequado às funções compensatória e punitiva, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ausência de comprovação de perda de compromissos relevantes ou de danos mais graves. Honorários advocatícios sucumbenciais mantidos, considerando a baixa complexidade da causa. Sentença preservada. Recurso desprovido.” (TJSP; **Apelação Cível 1008067-87.2024.8.26.0068; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025)**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da Autora. Cabimento. Empresa prestadora de serviços de

transportes. Dever de transportar incólume o passageiro, na forma e no tempo convencionados. Relação de consumo. **Responsabilidade objetiva da empresa Ré. Chegada ao destino após 13 horas do originalmente contratado. Incontroverso. Danos morais configurados (arts. 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica). Atraso não motivado.** Alegação de excludente de responsabilidade. Troca da tripulação. Inadmissibilidade. Hipótese de fortuito interno. **Falha na prestação de serviços (art. 14 da Lei de nº 8.078/90). Dever de indenizar. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$ 3.000,00.** Precedentes desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; **Apelação Cível 1011434-57.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023)**

Ante o exposto, **resolve-se manter a r. sentença por seus próprios fundamentos.**

Inaplicável ao caso a determinação do artigo 85, § 11, do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita a todos os dispositivos tidos por violados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com estes fundamentos, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora