



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308684

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1073597-39.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUILHERME CORREA DE OLIVEIRA, é apelado COMPANHIA PANAMEÑA DE AVIACION S/A (COPA AIRLINES).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57966
APEL.N°: 1073597-39.2024.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : GUILHERME CORREA DE OLIVEIRA
APDA. : COMPANIA PANAMENA DE AVIACION S/A
JUÍZA : CESAR MACEDO

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ATRASO DE VOO - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – HIPÓTESE EM QUE O AUTOR FOI IMPEDIDO DE EMBARCAR NO VOO POR ELE CONTRATADO, O QUE IMPLICOU EM ATRASO DE QUASE ONZE HORAS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO INICIALMENTE PREVISTO PARA SUA CHEGADA NO DESTINO FINAL – DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA TOTALMENTE INADEQUADA – DANOS MORAIS QUE DEVEM TER SUA COMPENSAÇÃO FIXADA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – MONTANTE DE COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDA EM R\$ 10.000,00, NOS EXATOS LIMITES EM QUE PLEITEADOS – NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 117/120 pela qual foi julgada improcedente Ação de Indenização por Danos Morais, esta proposta por **GUILHERME CORREA DE OLIVEIRA** contra **COMPANIA PANAMENA DE AVIACION S/A**, momento em que o Juízo afastou a pretensão inicialmente deduzida, assim condenando o autor ao pagamento dos ônus decorrentes da sucumbência, bem como a arcar com Honorários Advocatícios devidos no episódio, estes por sua vez fixados em 10% sobre o valor atribuído a causa.

Inconformado com os termos definidos pela R. Sentença proferida, dela recorre o autor, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 123/138, para tanto clamando pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, haja vista que se mostrou presente prática desenvolvida pela ré, esta que deve implicar no acolhimento da pretensão compensatória nos limites em que deduzida em sua peça primeira, pois demonstrada a presença de atraso e posterior cancelamento do voo contratado, o que se deu por problemas de sua exclusiva responsabilidade, o que implicou em atraso de onze horas para que pudesse o demandante chegar ao destino final contratado, aspecto esse que gerou danos que extrapolam a linha do mero aborrecimento, o que não se ajusta ao quanto equivocadamente reconhecido pelo Juízo, daí o porque de pedir pela condenação da agora recorrida ao pagamento de compensação a ser definida em R\$ 10.000,00, esta devida pelos danos extrapatrimoniais que a ele foram impostos no episódio, motivo pelo qual se bateu pelo integral acolhimento de seus reclamos, de sorte a que venha a ter por modificado o posicionamento indevidamente adotado em 1ª Instância, agora com a total procedência da demanda, e com natural inversão da sucumbência.

Processado o recurso, a seguir a recorrida apresentou suas devidas contrarrazões (fls. 144/156), subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado deve ser merecedor de pleno acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram minimamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada ao longo do desenrolar do todo processado.

Partindo da introdução acima indicada, e antes de prosseguir na análise do conjunto carreado ao feito, com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pelo recorrente através de suas razões como apresentadas, forçoso reconhecer que a matéria em desate deve ser apreciada à luz do quanto vem disposto pela Lei Consumerista, porque nesse sentido vem se orientando a melhor Jurisprudência formada em relação ao tema, valendo frisar, no entanto, que o fato de ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame, não significa dizer que o consumidor tenha que ter obrigatória razão na pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça com exclusividade aquele(s) que se coloca(m) na condição de consumidor(es), seja de bens, seja de serviços.

Ultrapassada essa primeira questão, e em relação ao pedido direcionado a condenação da ré ao pagamento de compensação pelos danos extrapatrimoniais

que foram impostos ao autor, é de se ter em conta que não deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, pois conforme se verifica por meio do todo processado, resultou demonstrado que os serviços contratados pelo ocupante do polo ativo não foram prestados de maneira minimamente adequada, sendo permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado, principalmente porque resultou incontroverso dos autos, que o voo internacional em discussão sofreu atraso de 11 horas em sua chegada ao destino, daí porque se mostra de rigor a responsabilização da empresa recorrida diante dos vícios apresentados pelos serviços insuficientemente prestados, principalmente porque não se tem por configurada a excludente de responsabilidade alegada, esta que não se viu demonstrada, fato este que trouxe incômodo, desconforto, e real sensação de abandono imposta ao recorrente, e daí de efetivo desprezo com que foi tratado, afetando inclusive sua auto-estima, elementos esses que devem ser somados a efetiva quebra do contrato que vinculava as partes ainda em conflito, isto porque a empresa recorrida desconsiderou os termos que nortearam a emissão dos bilhetes aéreos adquiridos pelo demandante, o que se deu, ademais, sem a prestação de auxílio ou assistência material adequados, ou mesmo a pronta realocação em outros voos que pudessem ser cumpridos os horários originalmente ajustados por força da conveniência definida pelo consumidor, ou seja, pelo autor, de sorte a amenizar a situação que criou, repita-se, sem quaisquer justificativas minimamente plausíveis.

No mais, é certo que o conjunto de elementos encartado ao feito, ao contrário do quanto

alegado pela demandada, permite concluir pela inadequação da conduta adotada pela empresa ré após o atraso do voo, isto porque não logrou comprovar, como já indicado, que adotou quaisquer medidas razoáveis para, ao menos tentar contornar os incômodos e prejuízos suportados pelo autor, o agora recorrente.

Ademais, é de se ter em mente que o atraso significativo de voo gera direito de ver-se o passageiro indenizado/compensado, o que se tem em atenção aos termos definidos pelo artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que ao consumidor é garantido o direito a efetiva reparação dos danos morais e patrimoniais sofridos, estes presentes, e decorrentes da sensação de abandono.

Nesse sentido, se orienta a jurisprudência pacífica como emanada desta E. Corte:

"AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré. Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado. Valor

arbitrado adequado. Manutença integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido."

(TJSP; Apelação 108652566.2017.8.26.0100, Relator(a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2018; Data de Registro: 05/06/2018)

"AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Transporte aéreo - Responsabilidade da empresa contratada pelos danos causados por companhia aérea que ela própria escolheu para realizar o voo - Atraso de dois dias para retorno da autora ao Brasil - Falha na prestação do serviço - Dano moral configurado - Manutenção da indenização fixada em primeiro grau - RECURSO NÃO PROVIDO."

(TJSP; Apelação 1004479-11.2017.8.26.0297; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2018; Data de Registro: 24/05/2018)

Destarte, de rigor se ter por plenamente caracterizado no episódio o dano moral que foi suportado pelo recorrente, este a dar pleno suporte ao pretendido direito a compensação como buscada, motivo pelo qual, e em complemento ao quanto já definido, conveniente ressaltar que para se ter por devida compensação por danos morais como buscada, não se mostra necessária a completa demonstração dos prejuízos impostos, ainda que

plenamente caracterizados no caso em exame, porque resultou presente situação que desborda para responsabilidade objetiva do transportador, que por seu turno deveria, para se eximir da compensação, dar conta de que os danos não ocorreram, que não geraram os efeitos indicados, que devem ser atribuídos ao demandante, ou ainda que ficaram totalmente distantes de sua esfera de atuação, o que não se registrou no caso que se tem em reexame.

Configurada, portanto, prática que implicou nos danos morais passíveis de compensação, e tendo em vista que sua fixação deve se dar de forma a não gerar indevido enriquecimento por parte daqueles que tem direito ao seu recebimento, ou mesmo ruína daquele que se vê obrigado a prestá-la, deve ser apreciada agora questão relativa a definição dos valores como assim pleiteados, sendo de se concluir que, nesse tocante, deve ser fixado o valor de R\$ 10.000,00, nos limites em que pleiteados pelo apelante, quantia essa que não se mostra excessiva ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios por ele experimentados no episódio em desate, notadamente porque conta com total observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, notadamente porque na fixação deve ainda ser levado em consideração o fato de que a compensação pelo dano suportado, este de natureza moral, deve ser compreendida como justa punição aplicada contra aquele que atenta contra a honra, o nome, ou a imagem de outrem, ou mesmo causa a este extrema dor psicológica, ou sensação de abandono. Tenha-se em conta que a importância como agora definida como destinada a compensação pleiteada, deverá ser devidamente quitada depois de acrescida de correção monetária, esta computada

com suporte nos limites definidos pela Tabela Prática criada pelo E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, isto a contar da publicação do Acórdão, bem como de juros de mora, estes por sua vez devidos a contar da citação.

Com base no quanto exposto, deve se constituir em alvo de integral acolhida a irresignação como deduzida, conforme Apelo dirigido a esta E. Corte, razão pela qual deve a R. Sentença hostilizada sofrer integral reforma, para agora se acolher ao recurso como manejado pelo ocupante do polo ativo da relação instaurada, de sorte a se condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais impostos ao recorrente, esta que se define em valor equivalente a R\$ 10.000,00, e que deverá ser quitada em valores acrescidos de juros e correção monetária nos termos em que já anteriormente definidos. No mais, diante da completa alteração dos limites definidos pela R. Sentença proferida, se aplica também a natural inversão dos ônus decorrentes da sucumbência, isto porque, diante da plena procedência da ação, tais encargos devem ser integralmente suportados pela ocupante do polo passivo da lide. No entanto, de rigor definir que os Honorários Advocatícios devidos devem ser mantidos no patamar já fixado em 1º Grau, ou seja, em 10% sobre o valor total de condenação, o que se dá em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo artigo 85, e §§s, do Código de Processo Civil que hoje se tem em vigor.

Pelo exposto, é caso de se dar provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Simões de Vergueiro

Relator