



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309957

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1159380-33.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SELLY KAYREH NASSER, é apelada DEUTSCHE LUFTHANSA AG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO E JORGE TOSTA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1159380-33.2023.8.26.0100

APELANTE: SELLY KAYREH NASSER

APELADA: DEUTSCHE LUFTHANSA AG

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 26.928

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - VOO INTERNACIONAL - SÃO PAULO / FRANKFURT / TELAVIV - RÉ - CANCELAMENTO DA CONEXÃO - AUSÊNCIA DE PREVISÃO PARA NOVO EMBARQUE - AUTORA - NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE NOVA PASSAGEM PARA CUMPRIR COMPROMISSO PROFISSIONAL - RÉ - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RECONHECIMENTO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90.

SENTENÇA - PEDIDO INICIAL - PARCIAL PROCEDÊNCIA - CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AUTORA - APELO - POSTULAÇÃO - ELEVÇÃO DO VALOR - CABIMENTO - FUNDAMENTO - RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC.

AUTORA - APELO - PRETENSÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - RESSARCIMENTO DOS GASTOS COM A AQUISIÇÃO DA NOVA PASSAGEM AÉREA - INADMISSIBILIDADE - APROVEITAMENTO DO SERVIÇO - DIREITO HIPOTÉTICO APENAS DA RESTITUIÇÃO DOS CUSTOS COM O TRECHO CANCELADO - AUSÊNCIA DE PEDIDO NESSE SENTIDO.

AUTORA - APELO - POSTULAÇÃO - FIXAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CONFORME O ART. 85, § 8º-A, DO CPC - IMPOSSIBILIDADE - TABELA DA OAB - MERA REFERÊNCIA - ARBITRAMENTO POR EQUIDADE (§ 8º) - IMPOSIÇÃO - FUNDAMENTO - REMUNERAÇÃO CONDIGNA DO PROFISSIONAL.

APELO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Pela sucumbência mínima do autor, arcará a requerida com as custas, despesas e honorários de sucumbência, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, na forma do §2º do art. 85, CPC. [...]” (fls. 192/196).

Rejeitaram-se os embargos de declaração opostos pela autora (fls. 245). Apelou. Pugna pela majoração da indenização extrapatrimonial para R\$ 6.000,00. Insiste ainda no direito à restituição dos gastos com tradução juramentada de R\$ 64,00 e dos valores despendidos para a aquisição da nova passagem de R\$ 10.136,20. Pleiteia ainda que os honorários advocatícios sejam ajustados nos moldes do art. 85, § 8º-A, do CPC, consoante tabela da OAB (fls. 248/286).

A ré contrarrazoou (fls. 293/303).

É O RELATÓRIO.

A autora adquiriu passagem aérea para embarque em 14.3.2022 de São Paulo a TelAviv com conexão em Frankfurt. A chegada ao destino estava prevista para o dia seguinte (fls. 33/35). A ré cancelou o segundo voo. Para cumprir compromisso profissional, a autora necessitou adquirir novo bilhete ao custo de R\$ 10.136,20 (fls. 39/41). A sentença acolheu parcialmente o pedido. Reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 2.000,00. A ré não se insurgiu. Cumpriu o julgado (fls. 235/237).

A ré se embasa na excludente de responsabilidade ao

argumento de greve de segurança no trecho da conexão. A despeito do fato, responde de forma objetiva. Reza o art. 14 da Lei 8.078/90:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Há entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre a necessidade da comprovação do padecimento anímico em atraso de voo, estabelecendo-se critérios ao caso concreto para justificar a pretensão indenitária:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra

que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em

27/08/2019, DJe 29/08/2019).

Não há dúvida de que a conduta acarretou além de mero dissabor. O dano moral é incontroverso até porque ausente recurso da ré. O infortúnio traduziu-se em grave transtorno pelo cancelamento do segundo trecho da viagem, sem previsão nova data para embarque, além da deficitária a assistência prestada à passageira. Adveio ofensa a direito da personalidade.

No que diz respeito à quantificação do valor indenizatório, o pressuposto a justa recomposição pelo abalo psicológico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que também se reveste do caráter punitivo e desestimulador, visando a que a ofensora não reitere a conduta. Nesse campo, pronunciamento do Superior Tribunal de Justiça assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA.

1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito.

2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida.

3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ -

AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016)

Nesse sentir, passível a fixação em R\$ 6.000,00, consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC).

Com relação ao ressarcimento à compra da nova passagem, beneficiou-se do serviço. Como fundamentado na origem, deveria postular a devolução dos gastos do trajeto cancelado pela ré, não constante da inicial.

No tocante aos honorários advocatícios, a tabela da OAB é mera referência (§ 8º-A ao art. 85 do CPC). Nesse sentido, precedente do STJ:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ARBITRAMENTO. TABELA DA OAB. NATUREZA ORIENTADORA. VINCULAÇÃO. INEXISTÊNCIA. VALOR. REVISÃO. SÚMULA Nº 7/STJ. BIS IN IDEM. SÚMULA Nº 283/STF.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. A tabela organizada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil tem natureza meramente orientadora e, por tal motivo, não vincula o julgador, devendo o valor dos honorários advocatícios ser fixado de acordo com o caso concreto.

3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é

firme no sentido de que não se pode rever o entendimento exarado na origem, fixado a título de honorários de sucumbência, ante o óbice da Súmula nº 7/STJ.

4. A subsistência de fundamento não atacado apto a manter a conclusão do aresto impugnado impõe o não conhecimento da pretensão recursal. Súmula nº 283/STF.

5. Agravo interno não provido. (AgInt no REsp n. 1.888.020/GO, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 14/2/2022, DJe de 22/2/2022). [grifos propositais]

Entretanto, em razão do baixo valor da condenação, pertinente o arbitramento por equidade, nos moldes do art. 85, § 8º, do CPC.

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para majorar a indenização extrapatrimonial para R\$ 6.000,00 e ajustar os honorários advocatícios devidos pela ré para R\$ 2.000,00 (art. 85, § 8º, do CPC).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR