



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1160266-95.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRUNA BARRETO DE SOUZA ANDRADE, é apelada DEUTSCHE LUFTHANSA AG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 31 de março de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1160266-95.2024.8.26.0100

Apelante: Bruna Barreto de Souza Andrade

Apelado: Deutsche Lufthansa Ag

Comarca: São Paulo

Juiz sentenciante: Dr. Tom Alexandre Brandão

Voto nº 31.900

Apelação. Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. Extinção do feito. Ilegitimidade passiva da ré não configurada. Voo operado pela empresa “Austrian Airlines” pertencente ao Grupo Lufthansa. Sentença extintiva afastada. Exame do mérito, nos termos do art. 1.013, § 3º, do CPC. Cancelamento de voo com realocação para o dia seguinte. Atraso de vinte e quatro horas na viagem. Perda de compromisso profissional. CDC. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva da companhia aérea ré. Ausência de assistência adequada e integral ao passageiro. Danos materiais comprovados. Reparação devida. Dano moral caracterizado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Ação ora julgada parcialmente procedente. Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 135/136, cujo relatório é adotado, julgou extinta, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC,

a presente ação em que a autora busca reparação pelos prejuízos materiais e morais sofridos em razão de cancelamento de voo sem aviso prévio em viagem internacional.

Concluiu o julgado pela inaplicabilidade das normas consumeristas e regulamentação da ANAC, bem como entendeu pelo reconhecimento da ilegitimidade passiva do transportador aéreo requerido ante a ausência de vínculo direto entre os fatos narrados e a inexistência de elementos que justifiquem a sua responsabilização solidária pelos atos de sua subsidiária.

Apela a autora com vistas à reforma da sentença, para o que argumenta a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova e requer o reconhecimento da legitimidade passiva e da responsabilidade solidária da apelada, vez que a operadora do voo cancelado (*Austrian Airlines*) integra o mesmo grupo econômico (págs. 139/147).

O recurso foi processado e respondido pela companhia aérea apelada que, em síntese, arguiu preliminar de não conhecimento e, no mérito, argumentou pela manutenção da sentença (págs. 155/164).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso, observado que as razões de apelo atendem a exigência da dialeticidade na medida em que são apresentados os pontos de inconformismo e as razões para a modificação da sentença apelada.

Trata-se de ação indenizatória em que a autora alega que, para participar de uma conferência na Suécia entre os dias 10 e 12 de setembro de 2024 organizada pela empresa em que trabalha, adquiriu passagens aéreas pela *Austrian Airlines* para o trecho Dubrovnik (Croácia) -

Copenhague (Dinamarca), com conexão em Viena (Áustria), com previsão de partida no dia 09.09.2024 às 13:00 e chegada ao destino final às 16:50 do mesmo dia, de onde seguiria de ônibus para a Suécia, porém o primeiro voo foi cancelado sem aviso prévio e foi realocada para voo no dia seguinte e, posteriormente, em um voo de conexão em Viena que partiu apenas às 15:10 (págs. 25/49).

Narra que o cancelamento do voo e o atraso na viagem resultaram a perda de um dia da conferência, prejuízos profissionais e financeiros, além de angústia e constrangimentos.

Assim, busca a reparação dos danos materiais e morais sofridos, respectivamente, nos valores de R\$ 1.648,44 e de R\$ 9.500,00.

Pois bem.

Em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, não restou configurada a ilegitimidade passiva da empresa requerida no presente caso.

A empresa *Austrian Airlines* pertence ao Grupo Lufthansa, de forma que existe a responsabilidade da demandada, empresa controladora, pelo voo cancelado pela empresa subsidiária, bem como pelo atraso no voo de conexão.

Assim, afastam-se o reconhecimento da ilegitimidade passiva da requerida e a sentença extintiva da presente ação, e por estar a causa madura para julgamento, o mérito deve ser apreciado nos termos do art. 1.013, §3º, do NCPC para julgar procedente em parte a ação na conformidade em que passo a expor.

Anote-se que, apesar de tratar-se de voo internacional, a pretensão trazida a exame não se confunde com a matéria discutida no RE

nº 636.331 e no ARE nº 766.618, razão pela qual não se pode falar em prevalência das Convenções de Varsóvia e Montreal sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque, ao contrário do que foi tratado nos referidos processos, a questão “sub judice” não se refere à responsabilidade material da companhia aérea pelo extravio, avaria ou atraso de bagagem de passageiro em voo internacional (RE nº 636.331), tampouco sobre regras de prazo prescricional (ARE nº 766.618).

No caso concreto, é incontroverso que o cancelamento do primeiro voo com realocação para o dia seguinte fez com que a autora chegasse no destino final contratado com atraso de cerca de 24 horas após o inicialmente contratado.

Diante da inequívoca a relação de consumo entre as partes mediante celebração de contrato de transporte aéreo, cabe ao prestador de serviço a obrigação de cumpri-lo com segurança e de forma fiel à contratada, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados.

Assim, responde a ré objetivamente pelos riscos do negócio, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 734 do Código Civil.

A companhia aérea demandada alega que o atraso se deu em razão de problemas operacionais do tráfego aéreo, mas não se desincumbiu do ônus de provar excludentes de responsabilidade, tampouco produziu provas documentais de que tenha prestado adequada e integral assistência material e informacional à passageira, ou reacomodado a autora em voo mais próximo do originalmente contratado, de modo que restou configurada a falha na prestação dos serviços de transporte aéreo.

Ora, o cancelamento de voo sem aviso prévio e atraso

em razão de questões operacionais caracteriza o fortuito interno, vez que se trata de problema inerente ao risco do serviço prestado pela companhia aérea.

Logo, em razão da interpretação conjunta dos arts. 3º e 14 do CDC, inegável a responsabilidade objetiva do prestador de serviços apelado em razão do excessivo atraso na viagem internacional programada e da desassistência ao passageiro, que gerou à apelante despesas extras, perda de compromisso profissional previamente agendado e abalo moral.

Assim, deve ser reconhecido o direito da parte autora ao recebimento de indenização por danos materiais, vez que suficientemente demonstrados (págs. 36/40), registrando-se que o valor deverá ser atualizado desde o desembolso pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

No que diz respeito aos danos morais, o constrangimento sofrido pela passageira ultrapassa o mero aborrecimento, tendo em vista o tempo subtraído do consumidor e a insegurança gerada, bem como o desconforto, a frustração, a aflição e a angústia de ter a viagem adiada para o dia seguinte com perda de um dia de conferência de trabalho, o que contém em si carga de afetação da paz e tranquilidade do passageiro, sendo de rigor a reparação a tal título.

Com relação à quantia indenizatória, na ausência de um critério objetivo para fixação do valor da reparação, deve-se atentar para a proporcionalidade e razoabilidade.

E, observando os fatos narrados e o conjunto probatório nos autos, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, no art. 6º, inc. VI, do CDC e nos artigos 186 e 927 do CC, condeno a empresa requerida a pagar a título de danos morais o valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP a partir do arbitramento

(Súmula nº 362, STJ) e mais juros de 1% ao mês a partir da citação, levando-se em consideração as especificidades do caso concreto, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a perda de compromisso profissional, a ausência de assistência adequada e integral ao passageiro, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado ao transportador aéreo requerido para dissuadi-lo de práticas tais quais a relatada nos autos.

A propósito assim já decidiu esta 14ª Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Sentença de procedência em parte. Inconformismo do Autor. Acolhimento parcial. Chegada de passageiro ao destino final com cerca de vinte e nove horas de atraso. Danos materiais devidamente comprovados. Gastos com alimentação. Reembolso. Danos morais configurados e bem arbitrados, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedente desta Colenda Câmara. Verba honorária recursal. Sentença reformada parcialmente. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível nº 1002196-14.2023.8.26.0100; Relatora: Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2023; Data de Registro: 11/10/2023).

APELAÇÃO - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - Cancelamento de voo de conexão - Atraso na chegada

ao destino - Fato incontroverso - Sentença de procedência - Insurgência das partes. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Responsabilidade objetiva da transportadora - Colisão de ave na aeronave ("Bird strike") - Manutenção emergencial - Fortuito interno - Risco inerente à própria atividade desenvolvida - Excludente responsabilidade civil - Não configuração - Relação de consumo - Acontecimentos que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero aborrecimento - Reacomodação do passageiro em outro voo e assistência material que não elidem a patente deficiência na prestação de serviço de transporte aéreo - Atraso de aproximadamente 39 (trinta e nove) horas para chegar ao destino - Perda de compromisso escolar comprovado - Ocorrência de danos na espécie - Dano moral - Montante arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autora - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de procedência mantida - RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000371-74.2020.8.26.0218; Relator: LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararapes - 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/08/2021; Data de Registro: 31/08/2021).

Nessas condições, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, o recurso da autora merece ser acolhido a fim de julgar parcialmente procedente a ação e condenar a ré a pagar à autora o valor de R\$1.648,44 a título de danos materiais e o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$5.000,00 a título de danos morais, conforme acima especificado.

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida¹, esta deverá arcar com o pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 20% da condenação, tendo em vista o controle preventivo da dignidade do trabalho do advogado, considerando os critérios dos incisos de I a IV do §2º do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do C. STJ.

Ante o exposto, o voto é pelo provimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator

¹ Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.