



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000317424

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003892-82.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes RONALDO PELAES, GIOVANNA FERREIRA PELAES, MARCELLA FERREIRA PELAES e VALERIA FERREIRA PELAES, é apelado COMPANHIA PANAMEÑA DE AVIACION S/A (COPA AIRLINES).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11769

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1003892-82.2024.8.26.0704 - São Paulo

APELANTES: Ronaldo Pelaes, Valeria Ferreira Pelaes, Giovanna Ferreira Pelaes e Marcella Ferreira Pelaes

APELADA: Companhia Panamenha de Aviación - Copa

JUÍZA: Mônica de Cassia Thomaz Perez Reis Lobo

NULIDADE DA DECISÃO - Falta de fundamentação - Alegação descabida - Decisão bem fundamentada - Preenchimento de todos os requisitos do art. 489, do Código de Processo Civil.

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais - Transporte aéreo de pessoas - Sentença de improcedência – Insurgência dos autores-apelantes - Voo internacional cancelado (trechos Panamá-Curaçao e Curaçao-Panamá) em razão da suspensão de operações da aeronave modelo Boeing 737 MAX 9, consoante determinação da Autoridade de Aviação Civil dos Estados Unidos (FAA) - Fato que, por si só, não é causa de exclusão da responsabilidade da transportadora - Fortuito interno - Ré-apelada que, ademais, embora ciente acerca da mencionada suspensão, não tratou de remanejar a malha aérea, com a reacomodação dos passageiros em outros voos, mesmo que de outras empresas de aviação - Ausência, outrossim, de comunicação aos consumidores, com a antecedência necessária, sobre eventual alteração no percurso contratado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Responsabilidade objetiva - Artigos 734 e seguintes do Código Civil e art. 14 do CDC - Danos materiais que devem ser reparados - Determinação de reembolso dos valores despendidos pelos autores-apelantes com hospedagem e aluguel de veículo, atinente ao período que, em razão do cancelamento em questão, não foi desfrutado pela família em Curaçao - Descabimento, todavia, de reembolso referente a despesas “não previstas” no Panamá, certo que aceitaram os autores-recorrentes lá passar os primeiros dias de viagem, em vez de ficarem no Brasil, sem qualquer gasto, até a data do embarque para Orlando - Da mesma forma, ainda que cancelados os voos inicialmente contratados, tem-se que, ante à aquiescência da parte requerente-recorrente quanto a sua recolocação em outro voo e a consequente

continuidade da viagem, não há de cogitar-se na pretendida devolução de gastos com passagens aéreas, sob pena, até mesmo, de enriquecimento ilícito, pois poderia significar a utilização do serviço sem a devida contraprestação - Danos morais evidenciados - Circunstâncias que não podem ser encaradas como mero dissabor - Requerentes-apelantes que acabaram por não desfrutar de parte importante da viagem há tanto programada e aguardada - Caráter compensatório e punitivo da quantia - Verba fixada em R\$ 5.000,00, para cada autor, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte requerida-apelada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 265/270), acrescentando que foram julgados improcedentes os pedidos da “ação de restituição de valores pagos c/c com indenização em danos materiais e danos morais” (fls. 01) ajuizada por Ronaldo Pelaes, Valeria Ferreira Pelaes, Giovanna Ferreira Pelaes e Marcella Ferreira Pelaes contra Companhia Panamenha de Aviación - Copa. Os autores também foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor da causa.

Apelam os autores (fls. 275/303) alegando, preliminarmente, a nulidade da decisão por falta de fundamentação. No mérito, sustentam a ocorrência de falha na prestação de serviços e a existência de responsabilidade objetiva da companhia aérea, reforçando, especialmente, que “a decisão de autoridade e/ou órgão estrangeiro determinando o recolhimento das aeronaves da Apelada não é novidade em sua administração” (fls. 285) e que, “apesar dos comunicados em seu sítio eletrônico, a Apelada somente informou os Apelantes do cancelamento do seu voo faltando menos de 24 horas para o início do percurso” (fls. 286). Por fim, aduz a necessidade de fixação de indenização por danos morais e materiais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 547/564).

É o relatório.

Decide-se.

Afasta-se, de início, a alegação de falta de fundamentação, eis que, diversamente do que alega a autora-agravante, **a sentença impugnada preenche todos os requisitos do art. 489, do Código de Processo Civil, ou seja, está suficientemente fundamentada.**

Vale frisar que “As decisões judiciais devem ser fundamentadas, ainda que de forma sucinta, não se exigindo análise pormenorizada de cada prova ou alegação das partes, nem que sejam corretos os seus fundamentos

(Tema n. 339/STF)" (AgRg no RE no AgRg no AREsp n. 1.389.718/RS, Relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 27/6/2023, DJe de 3/7/2023).

Antes de se adentrar ao mérito, necessária a contextualização dos fatos.

Consoante narrado pelos autores-apelantes, a contratação entre as partes dizia respeito ao seguinte itinerário: "os Autores partiriam de São Paulo na madrugada do dia 11/01/2024 no voo CM758, fariam breve ponte aérea no Panamá e seguiriam viagem, voo CM288, rumo à Curaçao. Passados 6 (seis) dias no país, tomariam o voo CM289 de volta ao Panamá e, finalmente, chegariam em Orlando através do voo CM434 para mais 17 (dezesete) dias de férias, retornando ao Brasil, pelos voos CM435 e CM800, no dia 03/02/2024" (fls. 02).

Para melhor se organizarem em relação aos dias em que ficariam em Curaçao, afirmam os requerentes-apelantes que efetuaram gastos pertinentes à hospedagem contratada via Airbnb, no valor de R\$ 7.204,34, além de despesas referentes ao aluguel de veículo (R\$ 2.311,50).

Ocorre que, cerca de 24 horas antes do horário previsto para a decolagem do primeiro voo, os apelantes foram informados pela ré-apelada acerca do cancelamento dos voos atinentes aos trechos Panamá-Curaçao e Curaçao-Panamá.

Os apelantes, em razão de infrutíferas tentativas de comunicação com a ré-apelada via telefone, compareceram ao aeroporto e, após muita insistência, obtiveram a oferta de duas alternativas: "(i) retornar para casa e embarcar diretamente para Orlando em 17/01/2024, nos termos do bilhete original; ou (ii) prosseguir viagem ao Panamá e posteriormente para Orlando (EUA)", tendo a parte autora-recorrente optado, para não perder a viagem "diante de tantos cancelamentos", "por iniciar a jornada ao Panamá e aguardar o dia 16/01/2024 para seguir a Orlando" (fls. 03).

Afirmam, ainda, que, em razão longo do período de espera, não conseguiram embarcar no voo inicialmente programado, às 01h36min do dia 11/01/2024, e foram realocados em outro voo, com saída para 05h25min do mesmo dia, ou seja, cerca de quatro horas depois do que fora contratado entre as partes, sem que lhes tivesse sido ofertada qualquer assistência material.

Destacam que "os voos CM288 e CM289 (Panamá-Curaçao e Curaçao-Panamá) teriam custado aos Autores o valor de R\$ 7.601,13 (sete mil seiscentos e um reais e treze centavos), muito além dos US\$ 115,28 oferecidos pela Ré no pedido administrativo de reembolso" (fls. 17).

Informam que, além de não terem conseguido obter, por força do repentino cancelamento do trecho Panamá-Curaçao e Curaçao-Panamá, o reembolso dos valores da hospedagem e do aluguel de automóvel referente aos dias - não desfrutados - em Curaçao, realizaram inesperados gastos decorrentes do período passado no Panamá, totalizando a quantia de R\$ 5.320,17 - desde a chegada ao local "até o dia em que poderiam prosseguir viagem para Orlando (EUA)" (fls. 17).

Assim, sob o fundamento de ocorrência de falha na prestação de

serviços, moveram a presente ação pleiteando a reparação dos danos materiais (R\$ 22.437,14) e do abalo moral sofrido (R\$ 40.000,00).

A apelada, por seu turno, aduz que “o cancelamento do referido voo se deu em razão da suspensão das operações com a aeronave Boeing 737 Max 9 por determinação da Autoridade de Controle da Aviação Civil em razão de acidente ocorrido com a companhia aérea Air Alaska com o mesmo modelo de aeronave, em 05/01/2024, justificando a realização de inspeção para o retorno da operacionalidade, fato ocorrido em 25/01/2024” (fls. 552), restando demonstrada, pois, a ocorrência de evento extraordinário e externo a afastar qualquer responsabilidade sua pelo evento e por eventuais danos dele decorrentes. Ressalta, ainda, que “os autores optaram por seguir viagem e embarcar no mesmo dia 11/01/2024, voo CM 744, Guarulhos-Cidade do Panamá, e, posteriormente, em 16/01/2024, voo CM478, Panamá-Orlando, na ida, sendo a volta em 03/02/2024, excluindo da viagem o itinerário para Curaçao, (...) chegando ao destino com segurança, bem como retornado ao Brasil da mesma forma” (fls. 158).

A sentença proferida na origem entendeu que “a situação narrada constitui fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade entre conduta da ré e dano” (fls. 267), julgando improcedentes, conseqüentemente, os pedidos inicialmente formulados.

Respeitada a convicção da magistrada de primeiro grau, o recurso merece parcial provimento.

Com efeito, a presente lide tem supedâneo em contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas.

Como sabido, trata-se de relação de consumo, devendo-se aplicar as normas e princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, destacam-se as teses jurídicas definidas pelo Supremo Tribunal Federal em Repercussão Geral:

“Tema 210 - Limitação de indenizações por danos decorrentes de extravio de bagagem com fundamento na Convenção de Varsóvia.

Tese: Nos 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 presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais.”

“Tema 1240 - Conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, no que diz com a reparação por dano moral decorrente da má prestação de serviço de transporte aéreo internacional.

Tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”.

Assim, havendo verossimilhança nas alegações da parte requerente-recorrente, era ônus da companhia aérea apelada comprovar que não houve qualquer irregularidade em sua conduta (artigo 6º, VIII, CDC).

Ademais, de acordo com os artigos 734 e seguintes do Código Civil, que regulamentam o transporte de pessoas, a requerida-apelada possui responsabilidade objetiva pelos danos causados, regra mantida pelo disposto no artigo 14, da Lei nº 8.078/90.

Logo, para o dever de reparação de danos, basta somente a comprovação do dano e de seu nexos causal.

No presente caso, a despeito da alegação da ré-apelada de que o cancelamento do voo originalmente contratado decorreu da suspensão de operações da aeronave modelo Boeing 737 MAX 9, consoante determinação da Autoridade de Aviação Civil dos Estados Unidos (FAA), cumpre ressaltar que tal fato, por si só, não é causa de exclusão da responsabilidade da transportadora.

Tratando-se de fato previsível e comum na execução do serviço em questão, há, na verdade, **mero fortuito interno**, que se revela inerente ao risco da atividade econômica exercida.

Ademais, é certo que a ré-apelada tinha plena ciência acerca da mencionada suspensão, ocorrida em 06/01/2024, de modo que, estando a viagem dos requerentes-recorrentes agendada para o dia 11/01/2024, teve tempo para o remanejamento da malha aérea, com a realocação dos passageiros em outros voos, mesmo que de outras empresas de aviação. Todavia, não o fez, deixando, inclusive, de comunicar aos consumidores, com a antecedência necessária (72 horas), sobre eventual alteração no percurso contratado.

Nesse sentido, confira-se:

“TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - Ação de indenização por danos morais e materiais - Sentença de parcial procedência - Cancelamento do voo em razão da suspensão da operação do Boeing 737 MAX 9, determinada pela Administração Federal de Aviação dos Estados Unidos - Fortuito interno caracterizado por inerente à prestação do serviço de transporte aéreo - Incidência da Convenção de Montreal e do CDC - Comunicação aos autores 57 horas antes do embarque, sem oportunizar realocação imediata - Gastos inesperado com aquisição de novas passagens, alimentação e hotel, em razão do itinerário do novo voo, com duração de quase 9 horas a mais, do inicialmente contratado - Dano material e moral,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

configurados - Obrigação de indenizar da aérea - Valores arbitrados em consonância com o evento danoso - Sentença mantida - Recurso desprovido, e majorados honorários advocatícios (NCPC, art. 85, § 11)" (TJSP; Apelação Cível 1002997-64.2024.8.26.0529; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025 - grifo nosso).

"APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo. Suspensão temporária de operações com aeronave modelo Boeing 737 Max 9 por determinação da Autoridade de Aviação Civil dos EUA, ratificada pela ANAC. Medida previamente comunicada, com possibilidade de readequação da malha em tempo hábil para evitar o ocorrido, a permitir concluir que se trata de fato imputável à própria companhia aérea. Responsabilidade objetiva. Passageiros reacomodados em voos separados, alguns deles com chegada ao destino no dia seguinte, com mais de doze horas do inicialmente previsto. Falha na prestação caracterizada. Oferecimento de hospedagem, transporte e alimentação. Escolhas pessoais dos passageiros em detrimento da assistência ofertada que não dá ensejo à reparação material. Avarias em bagagem, tornando-a imprópria para uso. Danos materiais reconhecidos em relação a um dos bens (mala). Avarias mínimas em capa de violão que não impedem o seu uso e funcionalidade. Dano material afastado. Danos morais configurados apenas em relação aos passageiros que chegaram ao destino com atraso considerável, que independem de comprovação por decorrerem do próprio ato violador, com acolhimento do pedido de majoração do valor fixado na origem. Sentença reformada neste ponto. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão. Honorários recursais a favor dos patronos dos autores. Art. 85, §11, do CPC. Recurso dos autores parcialmente provido. Recurso do réu não provido" (TJSP; Apelação Cível 1035024-29.2024.8.26.0100; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025 - grifo nosso).

Não há dúvidas, portanto, de que **houve falha na prestação de**

serviço, sendo patente o dever da ré-apelada em indenizar os danos materiais e morais sofridos pelos autores-apelantes.

Em relação aos danos materiais, é certo que a conduta da requerida-apelada, ao deixar de informar aos passageiros-apelantes, dentro do prazo a tanto adequado, acerca da situação, não oportunizou a eles que adquirissem novas passagens ou procedessem ao cancelamento de suas reservas de hospedagem e veículo com antecedência - pois sabe-se que, em regra, o cancelamento com poucos dias antes da reserva, ou quando já passada a data, interfere em eventual reembolso.

Assim, **a quantia a ser reembolsada a esse título diz respeito ao valor - não impugnado, destaca-se, pela requerida-recorrida - correspondente ao montante desembolsado pelos autores-apelantes com hospedagem e aluguel de veículo (R\$ 7.204,34 e R\$ 2.311,50, respectivamente), atinente ao período que, em razão do cancelamento em questão, não foi desfrutado pela família em Curaçao, valores que foram pagos por algo não desfrutado.**

Anota-se que os consectários legais deverão incidir sobre as mencionadas quantias (R\$ 7.204,34 e R\$ 2.311,50), nos seguintes termos: correção monetária pelo IPCA, desde o desembolso, com acréscimo de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, a contar da citação, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Descabe, todavia, o reembolso referente a despesas "não previstas" no Panamá, certo que, dentre as opções oferecidas pela ré-apelada ("(i) retornar para casa e embarcar diretamente para Orlando em 17/01/2024, nos termos do bilhete original; ou (ii) prosseguir viagem ao Panamá e posteriormente para Orlando (EUA)" - fls. 03), aceitaram os autores- recorrentes passar os primeiros dias de viagem no Panamá, em vez de ficarem no Brasil, sem qualquer gasto, até a data do embarque para Orlando.

Da mesma forma, ainda que cancelados os voos inicialmente contratados, tem-se que, ante à aquiescência da parte requerente-recorrente quanto a sua recolocação em outro voo e a consequente continuidade da viagem, não há de cogitar-se na pretendida devolução "do valor de R\$ 7.601,13 (sete mil seiscentos e um reais e treze centavos), referente ao cancelamento dos voos CM288 e CM289 (Panamá-Curaçao e Curaçao-Panamá)" (fls. 20), sob pena, até mesmo, de enriquecimento ilícito, pois poderia significar a utilização do serviço sem a devida contraprestação.

No que tange à pretendida indenização por **danos morais**, não se olvida o recente entendimento do C. STJ de que os danos morais não são presumidos em casos de atraso ou cancelamento de voo. No entanto, as circunstâncias dos autos, que demonstram verdadeiro descaso da ré-apelada em relação aos seus consumidores, atrelada à ausência de informação clara, que acabou por ocasionar todos os transtornos pelos quais passaram os requerentes-apelantes, são capazes de elucidar os danos sofridos.

Relembre-se que o cancelamento do voo em questão, informado faltando menos de 24 horas para o início do percurso contratado, frustrou a

expectativa da família, pois os autores-recorrentes acabaram por não desfrutar de parte importante da viagem há tanto programada e aguardada. É inegável que tal situação gera danos consideráveis, de ordem moral, a todos os envolvidos.

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima (acima mencionados), fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a **fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor.**

Tal montante deverá ser devidamente atualizado pelo IPCA, a partir deste julgamento (Súmula nº 362, do Superior Tribunal de Justiça), e acrescido de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, a contar da citação, uma vez que se trata de responsabilidade contratual, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Diante do novo resultado da demanda e considerando a sucumbência preponderante, ficam integralmente carreados os ônus sucumbenciais à requerida-apelada, correspondendo os honorários advocatícios a 10% do valor atualizado da condenação.

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reconhecer a falha na prestação de serviços e determinar a restituição dos danos materiais sofridos pelos autores-recorrentes, corresponde ao montante desembolsado com hospedagem e aluguel de veículo (R\$ 7.204,34 e R\$ 2.311,50, respectivamente) atinente ao período não desfrutado pela família em Curaçao, bem como condenar a ré-apelada ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor.

MARCO PELEGRINI
Relator