



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

Registro: 2025.0000316868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011338-65.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A, são apelados SONIA BORGES DE ALENCAR e REGINA AMÉLIA MELLO DE ALENCAR.

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 11774

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1011338-65.2024.8.26.0566 — São Carlos

APELANTE: Transportes Aéreos Portugueses S/A - TAP Air Portugal

APELADAS: Sonia Borges de Alencar e Regina Amélia Mello de Alencar

JUIZ: Marcelo de Moraes Sabbag

APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foi pleiteada a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais e morais - Transporte aéreo internacional - Atraso de voo e extravio temporário de bagagem (Sonia) — Sentença de parcial procedência - Insurgência da ré - RELAÇÃO DE CONSUMO — Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Inteligência das teses jurídicas definidas pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento dos Temas 210 e 1240 em Repercussão Geral - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva da transportadora — Inteligência dos artigos 734 e seguintes do Código Civil e artigo 14 da Lei nº 8.078/90 - Ausência de excludente - Danos materiais e morais evidenciados - Hipótese em que, além do atraso, a requerida não ofereceu às autoras acomodação adequada, situação que as obrigava a suportar o pagamento de estadia em hotel em Lisboa e despesas com alimentação, além de perderem um dia de estadia no destino, ocasionando chegada ao trecho final em Paris com mais de doze horas de atraso — Extravio temporário de bagagem de uma das passageiras — Indenização por dano material para aquisição de nova mala não solicitado, sendo, portanto, indevido - Sentença extra petita nesse particular - Ocorrência - Inteligência do artigo 492 do Código de Processo Civil - Nulidade parcial declarada - Evento experimentado que desbordou do mero aborrecimento, incômodo ou contratempo - Indenização devida — Dano moral arbitrado respectivamente em R\$8.000,00 e R\$12.000,00, merecendo pequena redução, atento aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade para o montante respectivo de R\$6.000,00 e R\$9.000,00 - Recurso PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Transportes Aéreos Portugueses S/A - TAP Air Portugal** contra a sentença de fls. 96/115, cujo relatório se adota, a qual julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos indenizatórios,

nos seguintes termos:

(i) *CONDENAR a requerida à restituição dos valores gastos pelas autoras em diária de hospedagem e alimentação em Lisboa, bem como de uma diária paga e não utilizada em Paris, no valor total de R\$2.512,50, além da restituição do valor desembolsado para aquisição de nova mala, no valor do comprovante de fls. 21, observada, neste tópico, a limitação do artigo 22 da Convenção de Montreal, nos termos da fundamentação;*

(ii) *CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de **R\$8.000,00** (oito mil reais) em favor da requerente Regina Amélia Mello de Alencar e de **R\$12.000,00** (doze mil reais) em favor da coautora Sonia Borges de Alencar;*

(iii) *afastou o pleito de indenização por danos materiais relativos aos gastos com vestuário/calçados da coautora Sonia.*

Em razão da sucumbência parcial, de acordo com a Súmula 326 do STJ, **condenou a ré** ao pagamento de 75% das eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, arbitrados em R\$3.000,00, atualizados desde a sentença.

A companhia aérea apelou a fls. 118/154, afirmando inicialmente julgamento *extra petita* no concernente aos danos materiais, uma vez não ter havido pedido de restituição do valor de aquisição de nova mala. Defendeu a aplicação da Convenção de Montreal ao invés do Código de Defesa do Consumidor. Insurgiu-se quanto ao pagamento de indenização por danos morais por compreendê-la inexistente, uma vez que o atraso do voo se deu em razão de “motivos inesperados e imprevisíveis”, tendo buscado solução célere à solução do problema, remanejando-as no próximo voo disponível. A bagagem extraviada foi restabelecida 24 horas após o desembarque. Por tais motivos pediu a inversão do julgado. Subsidiariamente, postulou a redução da indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 160/63).

É o relatório.

Decide-se.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo, assim, ao exame do mérito recursal.

Razão assiste à ré-apelante quanto à necessidade de se declarar a nulidade em parte da sentença.

De fato, a autora Sonia, em sua petição inicial, não postulou expressamente o pedido de indenização para aquisição de nova mala como se vê de fls. 11 e 13.

Nesse aspecto o artigo 492, caput, do Código de Processo Civil, dispõe que “é vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado”.

Sobre o tema, ensina Marcus Vinicius Rios Gonçalves:

Haverá nulidade por falta ou defeito de correlação entre o objeto da ação e a decisão. O juiz deve decidir a lide nos limites em que foi proposta, atendo-se ao que e ao quanto foi pedido. E nem poderia ser de outra forma, pois o réu se defende dos pedidos e fundamentos que foram formulados. A ausência de estrita correspondência entre a decisão e o pedido, com seus fundamentos, ofende o princípio da ampla defesa, do contraditório e do dispositivo. (...) A sentença é extra petita, e nula, sempre que o juiz aprecia pedido ou causa de pedir distintos daqueles apresentados pelo autor na inicial, isto é, quando há pronunciamento judicial sobre algo que não foi pedido, ou embasado em fundamentos de fato que não foram trazidos pelas partes. (in Novo Curso de Direito Processual Civil, volume 2: processo de conhecimento (2ª parte) e procedimentos especiais 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 12).

Logo, ao proferir a sentença, que é o ato de entrega da tutela jurisdicional, encontra-se o juiz adstrito aos limites estabelecidos pela demanda, ou seja, uma sentença não pode ficar aquém ou além do pedido, impondo-se o exame de todos os pedidos formulados em juízo, com a exclusão do julgamento inferior ao que foi pedido (“infra” ou “citra petita”), ou, ainda, superior ao que foi pleiteado (“ultra petita”). Tampouco é admissível o julgamento diverso do que foi pedido (“extra petita”).

Assim, **anula-se em parte a decisão no concernente a esse tópico (aquisição de mala).**

Superada essa questão, trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, referente a transporte aéreo internacional de passageiro, na qual narram as autoras a ocorrência de atraso de mais de doze horas para chegar ao seu destino (Paris), assim como o extravio temporário de bagagem da passageira Sonia, com a conseqüente aquisição de peças de vestuário. Além disso, tiveram de desembolsar gastos com alimentação e hospedagem em

Lisboa.

É certa a aplicação do CDC à relação existente entre as partes, ainda que de forma subsidiária à Convenção de Montreal, sobretudo quanto aos danos extrapatrimoniais. 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 requerente, era ônus da companhia aérea comprovar que não houve qualquer irregularidade em sua conduta (artigo 6º, VIII, CDC).

Ademais, ressalta-se que o caso em comento constitui contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas, regulado pelos artigos 734 e seguintes do Código Civil, que prevê a **responsabilidade objetiva do transportador** pelos danos causados, assim como o artigo 14, do CDC.

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

A despeito da alegação de que o atraso no voo originalmente contratado decorreu de "motivos inesperados e imprevisíveis", 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.

No escólio de Sérgio Cavalieri Filho:

O fortuito interno assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 10ª Ed., pg. 475).

No que tange ao **dano moral**, respeitado o entendimento do Juízo a quo, impende esclarecer que, a despeito do motivo do atraso do voo, remanesce a transportadora com a obrigação de prestar devida assistência aos passageiros, nos termos do artigo 14, da Resolução nº 141, editada pela Agência Nacional de Aviação Civil, que assim dispõe:

Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

Nesse cenário, quanto ao pleito indenizatório, cumpre observar o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça no julgado paradigma, Recurso Especial nº 1.796.716/MG, relatado pela ministra Nancy Andrighi, em 27 de agosto de 2019, que afastou o dano moral *in re ipsa* no caso de cancelamento ou atraso de voo:

**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 (...)

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 (g.n.).

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.

In casu, observa-se que, além do atraso, dúvidas não há de que a parte ré, não ofereceu às autoras acomodação adequada enquanto aguardavam o embarque em outra aeronave, situação que fez com que elas pernoitassem às suas expensas em hotel na cidade de Lisboa, sem olvidar das despesas com alimentação, chegando a seu destino depois de mais de doze horas de atraso.

Deve-se, ainda, ponderar que o maior atrativo do transporte aéreo é justamente o curto período levado para percorrer grandes distâncias. Ora, o atraso revelado frustra completamente o objetivo principal do serviço, que

inclusive é oferecido com valores muito superiores ao transporte terrestre.

Além disso, sabe-se que, no caso de voos internacionais, o atraso de horas afeta diretamente reservas de hospedagem, passeios, serviços em geral, compromissos, que o passageiro tenha feito, muitas vezes com meses de antecedência, obrigando-o a se adaptar ao novo período de viagem, tudo em razão da má prestação de serviços da ré, que não cumpriu com o horário inicialmente contratado.

Imperioso destacar que não se ignora o entendimento do C. STJ de que os danos morais, no caso de cancelamento ou atraso de voo, não são presumidos¹. No entanto, é de se notar que a própria Corte Superior entende que a espera superior a 4 (quatro) horas constitui atraso indenizável, que não pode ser ignorado:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO E OBSCURIDADE NÃO VERIFICADAS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO DEVIDA.

1. A postergação da viagem **superior a quatro horas** (g.n.) constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. (EDcl no REsp n. 1.280.372/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/3/2015, DJe de 31/3/2015.)

Assim, como não poderia deixar de ser reconhecido pela experiência comum do homem médio, o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comecinho descumprimento contratual, **sendo de rigor a fixação de indenização por danos morais, assim como o dano material**, no valor de R\$2.512,50, devidamente documentados (fls. 18/20) e não impugnados à época, sendo indevido o pagamento de restituição do valor desembolsado para

¹ "3. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida." (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

aquisição de nova mala **diante do reconhecimento do julgamento *extra petita*** consoante adrede já destacado.

Quanto ao **montante do dano extrapatrimonial**, é imperioso ressaltar ser aplicável ao caso a teoria do valor do desestímulo, em que o *quantum* fixado deve ser de valor hábil a incutir naquele que agiu incorretamente uma repercussão tal que iniba a sua conduta antijurídica, impedindo a reiteração de seu ato, levando-se sempre em conta a capacidade patrimonial do causador do dano e daquele que o sofreu, com o escopo de não transformar também tal evento em enriquecimento sem causa.

Nesse aspecto, como ensina Caio Mário: "...quando se cuida de reparar o dano moral, o fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: 'caráter punitivo' para que o causador do dano, pelo fato da condenação, se veja castigado pela ofensa que praticou; e o 'caráter compensatório' para a vítima, que receberá uma soma que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal sofrido" (PEREIRA, C. M. da S. **Responsabilidade civil**. 8. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1997, p. 350).

Portanto, em atenção ao mencionado cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, mostra-se de rigor a **minoração** do montante arbitrado. Deste modo, fica assim estabelecida a indenização, levando-se em consideração, como destacado na sentença, o tempo em que Sônia ficou despojada de sua bagagem: (i) Regina Amélia Mello de Alencar, no valor de **R\$6.000,00** (seis mil reais) e; ii) Sonia Borges de Alencar no valor de **R\$9.000,00** (nove mil reais), a qual considero adequada para assegurar a justa reparação, sem ensejar, de outro lado, enriquecimento sem causa.

Diante do novo resultado, ficam mantidas os ônus de sucumbência tal qual arbitrados. Forçoso ressaltar que, nos termos da Súmula 326, do Superior Tribunal de Justiça, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

Ante o exposto, por meio deste voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, afastando-se o pagamento de indenização pela aquisição de nova mala (*extra petita*) e determinando-se a redução do valor dos danos morais.

MARCO PELEGRINI
Relator