



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

Registro: 2025.0000317257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002670-49.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, é apelada ANGELA MARÇAL PAIÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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 11834

APELAÇÃO Nº 1002670-49.2024.8.26.0229 – Hortolândia

APELANTE: Aerovias Del Continente Americano S/A Avianca

APELADA: Angela Marçal Paião

JUIZ(A): Cinthia Elias de Almeida

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Transporte aéreo - Cancelamento e atraso de voo - Procedência.

APELAÇÃO - Companhia aérea - Atraso do voo decorrente de caso fortuito ou força maior - Excludentes de responsabilidade - Ausência de comprovação dos danos sofridos - Afastamento da condenação ou redução da indenização.

PROCEDÊNCIA - Manutenção - Contrato de transporte aéreo - Responsabilidade objetiva da transportadora - Artigos 734 e seguintes do Código Civil e art. 14 da Lei nº 8.078/90 - Ausência de causa excludente de responsabilidade - Mero fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica exercida - Dano moral evidenciado - Adequação da verba indenizatória arbitrada - Sentença mantida.

APELAÇÃO DESPROVIDA.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Aerovias Del Continente Americano S/A - Avianca** contra a sentença de fls. 136/137, cujo relatório se adota, que julgou **procedente** o pedido formulado por **Angela Marçal Paião**, condenando a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 em razão do atraso do voo internacional (trecho Guarulhos – Bogotá – Nova York), ocasionando perda de conexão e atraso superior a 23 horas para chegada ao destino final.

A companhia aérea recorrente sustenta, em síntese, que o atraso decorreu de problemas operacionais imprevisíveis, alheios à sua vontade, tendo prestado a assistência necessária à apelada. Afirma a inexistência de ato ilícito e, subsidiariamente, requer redução do valor fixado, sustentando tratar-se de valor excessivo e desproporcional (fls. 140/151).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 152/153), e respondido (fls. 170/179).

É o relatório.

Decide-se.

De início, esclarece-se que o recurso interposto pela recorrente deve ser **conhecido**, muito embora tenha sido incorretamente denominado como "inominado", tratando-se, na verdade, de típica **apelação**, cujo conhecimento é plenamente viável por preencher todos os requisitos legais necessários.

Por outro lado, deixo de conhecer do **segundo recurso** interposto pela companhia aérea (fls. 154/164), por aplicação do princípio da unicidade recursal, que veda a interposição simultânea ou sucessiva de mais de um recurso contra a mesma decisão judicial.

No mais, consoante se vislumbra dos autos, a presente lide tem supedâneo em contrato de **prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas**.

O transporte de pessoas é regulamentado pelos artigos 734 e seguintes, do Código Civil, que prevê a **responsabilidade objetiva** do transportador pelos danos causados às pessoas transportadas, regra mantida pelo disposto do artigo 14, da Lei do Consumidor.

Assim, para a obrigação de reparação de danos basta somente a comprovação do **dano** e do **nexo causal**.

Na presente hipótese, alega a autora que adquiriu passagens aéreas junto à requerida para realizar viagem internacional de Guarulhos a Nova York, com conexão em Bogotá. Informa que o primeiro trecho sofreu atraso significativo, de aproximadamente 3 horas e 16 minutos, o que **ocasionou a perda do voo de conexão originalmente contratado**, sendo reacomodada em voo subsequente com partida somente no dia seguinte, resultando em um **atraso total superior a 23 horas**. Nessa linha, ainda, afirmou que não recebeu informações adequadas sobre o atraso e sequer fora fornecida assistência satisfatória durante o período de espera, especialmente quanto à alimentação fornecida, considerada precária. Em razão desses fatos, requereu a condenação da apelante ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

In casu, a despeito da alegação de que o atraso no voo originalmente contratado decorreu em razão de *problemas operacionais*, cumpre ressaltar que esse 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, em verdade, mero **fortuito interno**, que se mostra 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.”¹

Ademais, diversamente do alegado, não logrou a transportadora aérea, conforme lhe incumbia, no âmbito de relação consumerista, demonstrar efetivamente a comunicação aos passageiros acerca da alteração de seu voo, em detrimento ao disposto no artigo 12 da Resolução 400/16 da ANAC, porquanto deveria **informar o cancelamento do voo com antecedência mínima de 72 horas**.

Observo que embora a empresa **não negue a ocorrência**, constata-se, doutro turno, que ela não adotou as providências mínimas e necessárias para amenização dos aborrecimentos causados aos passageiros.

Nessa linha, cumpre ressaltar que em razão da boa-fé objetiva (art. 422 do CC), a empresa aérea tem o dever de prestar a assistência material necessária aos passageiros e acomodá-los o mais breve possível em outra aeronave para evitar consequências maiores. Pelo mesmo motivo, o consumidor tem o direito de ser informado dos motivos de eventuais atrasos e cancelamentos.

Faz-se necessário apontar, ainda, que a oferta de alternativas para a reacomodação dos passageiros, fruto de cancelamento do voo, nos termos do artigo 21 da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil, **não exclui a incidência dos danos morais**, tendo em vista que permanecem as ofensas aos direitos personalíssimos, protegidos pela nossa Constituição Federal.

De rigor observar, por oportuno, que a despeito do motivo do atraso, remanesce à transportadora a obrigação de prestar devida assistência aos passageiros, nos termos do art. 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

¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 10ª Ed., pg. 475.

entendimento do egrégio 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.

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.”

Contudo, observa-se que **inexistem quaisquer elementos de prova**

idôneos que evidenciem a prestação de informação ou do efetivo auxílio material à autora, uma vez que fora acostado apenas um “print” de uma tela sistêmica sem maiores especificações (fls. 135).

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 comezinho descumprimento contratual, sendo de rigor a indenização fixada.

Por certo, esse é o entendimento deste Tribunal de Justiça:

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO COM PEDIDO DE REFORMA – ATRASO DE VOO INTERNACIONAL – ATRASO DE APROXIMADAMENTE VINTE E QUATRO HORAS QUE RESULTOU INCONTROVERSO NOS AUTOS – PERDA DE CONEXÃO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADA – INDENIZAÇÃO DEVIDA – DANO MORAL CONFIGURADO – IMPUGNAÇÃO DO “QUANTUM” FIXADO – COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), PARA CADA AUTOR - MONTANTE QUE JAMAIS PODERÁ SER CONSIDERADO EXCESSIVO – PLENA MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIAÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1055443-07.2023.8.26.0100; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024). “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ATRASO DE VOO. IMPEDIMENTOS OPERACIONAIS. TRAFEGO AÉREO INTENSO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da companhia aérea ré. Primeiro, reconhece-se o vício na prestação de serviços. A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor

do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Autora que adquiriu da ré passagens aéreas para o trecho São José do Rio Preto - Natal, com conexão em Brasília. Atraso de mais de seis horas no trecho de ida e de mais de 13 horas no trecho de volta. Inexistência de caso fortuito. Impedimentos operacionais que não foram justificados ou provados. E segundo, reconhecem-se os danos morais. A situação se revelou um verdadeiro descaso por parte da empresa aérea. A situação que extrapolou o mero dissabor cotidiano. Não houve providência por parte da ré para amenizar o evento danoso. A questão envolvia dano extrapatrimonial provado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa". Manutenção da condenação no importe de R\$ 6.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma Julgadora em casos semelhantes. Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1010660-88.2022.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023).

Na hipótese, mostra-se aplicável à espécie 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.

Logo, devem ser considerados os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sopesados, ainda, os efeitos em concreto produzidos pelo ato lesivo na órbita jurídica da vítima, de maneira que a quantia acolhida como devida sirva a indenizar e ressarcir sancionatória e educativa. É dizer, deverá corresponder tanto à coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido, sem que dele advenha, é certo, o enriquecimento sem causa.

Portanto, em atenção ao 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, afigura-se correta a quantia arbitrada, a qual assim o fora em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

Por fim, em respeito ao artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária fixada na sentença deve ser majorada para 15% do valor da condenação.



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

Anoto, ainda, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator