



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067111-18.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes FELIPE LEIPNER MARGATHO e MARCELA INVERNIZIO DE SANTI, é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1067111-18.2023.8.26.0506

COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO

APELANTES: FELIPE LEIPNER MARGATHO E MARCELA INVERNIZIO DE SANTI

APELADO: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A

VOTO 56386

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - VOO INTERNACIONAL - PERDA DE CONEXÃO E DIA DE HOSPEDAGEM NO DESTINO - DANOS À BAGAGEM - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DOS AUTORES.

1. CASO CONCRETO - Incontroverso o atraso do voo inicial que partiria de Guarulhos, ensejador da perda da conexão entre Lisboa e Madri - Hipótese expressamente prevista no artigo 21, IV, da Resolução 400 da ANAC - Defesa da companhia aérea baseada na necessidade de manutenção não programada da aeronave, sem maiores esclarecimentos - Fortuito interno evidenciado - Também incontroverso o dano à mala na viagem de retorno - D. Juízo “a quo” entendeu presentes os requisitos para a responsabilização da transportadora, condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 para cada autor e ao ressarcimento do valor da mala danificada na viagem de retorno ao Brasil.

2. DANO MORAL - Adoção do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.584.465/MG, estabelecendo critérios objetivos a serem verificados na análise sobre a ocorrência de eventual abalo extrapatrimonial indenizável em casos envolvendo transporte aéreo - Abalo psicológico impingido aos autores de fato superou o mero dissabor cotidiano, havendo verdadeira frustração de suas legítimas expectativas com a celebração do contrato de transporte - Cerca de quinze horas de espera para reacomodação com pouco suporte material (apenas foram fornecidos “snacks”), pernoite no aeroporto e perda de período superior a 24 horas de lazer no destino, em razão da perda também da conexão - Percalços imediatamente decorrentes da falha na prestação do serviço - Importe indenizatório, contudo, não comporta a majoração pretendida pelos apelantes - Patamar de R\$ 5.000,00 para cada autor que, no caso concreto, se afigura adequado e razoável - Precedentes - Respeito ao Tema de Repercussão Geral 210 do STF.

3. DANOS MATERIAIS - Alegação de que a perda do pernoite em Madri acarretou prejuízos financeiros aos consumidores - Não acolhimento - No caso concreto, é insuficiente a apresentação de “print” de tela a indicar que a tarifa contratada seria “não reembolsável”, dada a possibilidade de isenção de penalidade pela plataforma intermediária ou mesmo pelo hotel, em razão da existência de justificativa para o “no show” - Desfalque do valor em conta bancária ou em cartão de crédito dos autores que não foi comprovado documentalmente.

4. DISPOSITIVO - Sentença mantida - Reafirmação da distribuição do ônus da sucumbência, incluídos os honorários advocatícios já

fixados no máximo para a espécie.
RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **FELIPE LEIPNER MARGATHO e MARCELA INVERNIZIO DE SANTI** contra a r. sentença proferida às fls. 96/101 dos autos da ação indenizatória proposta em face de **TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A**.

O d. Juízo “a quo” deu parcial procedência à demanda para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, para cada coautor, e ao ressarcimento de valor compatível com a mala danificada, a ser apurado em liquidação de sentença. Ao final, condenou as partes no ônus da sucumbência, incluídos os honorários sucumbenciais de 20% do valor da condenação, na proporção de 30% em face dos autores e 70% em face da requerida.

Aduzem os autores, em síntese, que: sofreram severos danos morais com o cancelamento do voo entre Guarulhos e Lisboa, perdendo a segunda parte do itinerário originalmente contratado, entre Lisboa e Madri; também perderam uma diária de hotel no destino, além de mais de 24 horas de lazer e descanso; o valor da indenização fixada afigura-se insuficiente, devendo ser majorado para R\$ 10.000,00 para cada passageiro; houve danos emergentes em relação ao pagamento do hotel na cidade de Madri, tendo comprovadamente ocorrido o “no show”, sendo certo que a tarifa de R\$ 549,00 foi contratada na modalidade “não reembolsável”; deve ser reformada a r. sentença na parte impugnada, com a ampliação da condenação da companhia aérea.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É O RELATÓRIO.

Os consumidores ingressaram com a presente ação de indenização por danos morais e materiais em face da companhia aérea, alegando que houve falha na prestação do serviço a acarretar cancelamento de voo e reacomodação com atraso de 15 horas no voo que partiria de Guarulhos no dia 15/11/2023 e chegaria a Lisboa no dia 16/11/2023, o que ensejou a perda da conexão entre Lisboa

e Madri; em razão do ocorrido, perderam uma diária de hotel no destino; no mais, ao retornarem ao Brasil, foram surpreendidos com danos irreversíveis a uma das malas que utilizaram na viagem.

Postularam, ao final, a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 para cada um, além do ressarcimento do valor da diária de hotel perdida, no importe de R\$ 549,00, e do custeio de nova mala, no importe de R\$ 1.000,00.

Apresentadas a contestação e a réplica, foi então proferida a r. sentença, a qual, ressaltados os argumentos deduzidos no apelo, não comporta reformas.

Em primeiro lugar, cumpre ressaltar que, à falta de recurso pela companhia aérea contra o r. julgado, a narrativa fática, o reconhecimento dos danos morais e a condenação ao pagamento da mala são questões incontroversas.

O recurso, como visto, trata tão-somente das pretensões de majoração do *quantum* indenizatório pelos prejuízos extrapatrimoniais e de reparação material pela diária de hotel perdida.

No tocante aos **danos morais** em hipóteses semelhantes, a jurisprudência tem se consolidado na esteira do entendimento exarado pelo Superior Tribunal de Justiça no seguinte julgado:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. (...) 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. (...) 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. (REsp 1.584.465/MG; 3ª Turma; Relatora Ministra Nancy Andrighi; j. 13/11/2018)

Por oportuno, cumpre consignar que a hipótese de perda de voo de conexão (escala) encontra-se prevista expressamente inciso IV do artigo 21 da Resolução 400 da ANAC, que impõe à companhia aérea o dever de oferecer alternativas de reacomodação “quando a causa da perda for do transportador”.

No caso concreto, é inegável que o trajeto inicialmente contratado pelos autores envolvia um primeiro voo partindo de Guarulhos, no dia 15 de novembro de 2023, até Lisboa, com chegada no dia seguinte; no mesmo dia 16 de novembro, os autores partiriam rumo a Madri.

Contudo, em razão de problemas técnicos operacionais na aeronave (conforme admitido pela requerida às fls. 50), o primeiro trecho foi cancelado, tendo de ser remarcado para o dia seguinte, o que fez com que os autores perdessem a conexão entre Lisboa e Madri.

Embora tal questão nem esteja em discussão – diante da ausência de recurso pela requerida – não se nega que, nos termos da mais firme jurisprudência, a necessidade de manutenção não programada em aeronave insere-se no risco da atividade desempenhada pelas companhias aéreas.

Confira-se, nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais. Contrato de

transporte aéreo. Atraso na chegada ao destino. Relação jurídica disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005. Obrigação da transportadora de observar os horários e itinerários previstos, salvo hipótese de força maior. Pretensão de justificativa do atraso em razão de manutenção não programada na aeronave. Descabimento. Hipótese previsível e inerente à atividade da ré, configurando-se como fortuito interno. Impossibilidade de aplicação da excludente do artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais. Configuração. Atraso considerável (13 horas), que extrapola a hipótese de mero descumprimento de obrigação contratual ou de aborrecimento. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização. Fixação do valor que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a fixação em R\$ 3.000,00 (três mil reais), considerando a ausência de indicação de outros desdobramentos mais relevantes. R. sentença de improcedência reformada. Recurso do autor provido em parte, para julgar parcialmente procedente a ação, invertidos os ônus da sucumbência. (Apelação Cível 1018362-24.2023.8.26.0003; Relator (a): Sergio da Costa Leite; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025)

E ficou demonstrado que, em decorrência desse cancelamento e remarcação de voo, diversos percalços foram impostos aos autores, que decerto programaram com antecedência sua viagem e nela investiram tempo e economias, não contando com tamanha falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea.

Deve ser destacado que os passageiros, no momento da contratação, confiam no nome e na expertise da companhia aérea (no caso, de porte internacional), possuindo legítima expectativa de que esta adimplirá adequadamente

com o serviço ofertado.

Contudo, as expectativas dos autores foram significativamente frustradas na hipótese em discussão, especialmente porque o trajeto que, inicialmente, demoraria pouco mais de 10 horas, acabou consumindo outras 15 horas de suas férias, vendo-se em situação de impotência e grande indignação.

Não se pode olvidar, ainda, que os passageiros não tiveram escolha a não ser passar a noite no aeroporto, tendo direito a um auxílio material ínfimo da companhia aérea – que lhes ofereceu nada mais que “*snacks*” (conforme por ela própria demonstrado em contestação - fls. 52).

Assim, ressalvados entendimentos em sentido contrário, é certo que os prejuízos vivenciados pelos consumidores lhes causaram danos de ordem psicológica e moral, dignos de reparação.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, é certo que o dano moral não pode ser recomposto de forma absoluta, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. Acórdão mencionado, restou explicitado: “O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a

dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”.

Atentando-se a todos estes fatores, às peculiaridades do caso concreto e aos precedentes desta c. Câmara, verifica-se como suficiente e adequada ao caso concreto a quantia de **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) para cada autor, fixada em primeiro grau, que também condiz com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido, os precedentes desta c. Câmara:

DIREITO CIVIL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Sentença de parcial procedência para condenar a requerida ao pagamento de danos morais, no montante de R\$ 5.000,00. Apelo exclusivo do autor pela majoração da indenização por danos extrapatrimoniais. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. I. CASO EM EXAME 1. Autor pede o aumento da indenização por danos morais, em virtude de substancial atraso do voo em duas horas, gerador de situação insalubre de extremo calor ao passageiro, o qual não recebeu assistência material. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Exame do valor fixado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Valor da indenização bem fixado pelo D. Juízo de Origem, que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE. 4. Sentença mantida. 5. Recurso não provido. (Apelação Cível 1044624-57.2023.8.26.0602; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2025)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL – Cancelamento de voo – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$5.000,00 – Pretensão do autor apelante de majoração do valor da indenização. INADMISSIBILIDADE: Valor da indenização fixado em conformidade com os princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso. Não foram demonstrados danos reflexos a justificar a majoração pretendida, sendo excessivo o montante pleiteado pelo autor de R\$10.000.00. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1010026-93.2024.8.26.0068; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024)

Em tempo, deve ser destacado que o patamar arbitrado não está sujeito a qualquer tarifação, diante do entendimento pacificado pelo Supremo Tribunal Federal no sentido da inaplicabilidade da Convenção de Montreal aos danos morais (Tema de Repercussão Geral nº 210).

Assim, considerando que o montante arbitrado bem atende aos vetores de compensação à parte lesada e desestímulo à prática de condutas semelhantes pela requerida – sem causar enriquecimento ilícito da parte beneficiada e sem que se corra o risco de fomentar a indesejada indústria do dano moral –, não se afigura inviável a majoração pretendida pelos autores/apelantes.

Quanto aos **danos materiais** relativos à hospedagem perdida em Madri no dia 16/11/2023, melhor razão não lhes assiste.

Isso porque, consoante bem assinalado pelo d. Magistrado de primeiro grau, não houve comprovação suficiente acerca do prejuízo alegado.

E embora os apelantes tenham trazido, nesta sede recursal, *prints* de tela a demonstrar que a reserva no “B&B Hotel Madrid Aeropuerto” foi contratada na modalidade “não reembolsável”, inexistente prova efetiva de que o valor teria sido deles efetivamente desfalcado (em conta bancária ou cartão de crédito), não se descartando a hipótese de que, a despeito da regra do não reembolso, tenham negociado eventual isenção de pagamento junto à plataforma intermediadora ou ao próprio hotel, em razão da existência de justificativa plausível para o “*no show*” (não comparecimento).

Em conclusão, mantém-se o julgado, em todos os seus termos,

inclusive no tocante aos honorários sucumbenciais e sua distribuição entre as partes, considerando que, na r. sentença, a verba foi fixada no patamar máximo para a espécie.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos adotados para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator