



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000319408

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007957-26.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante ANGELA VALENTINA FIGARI GUILLAUMON, é apelada AMERICAN AIRLINES INCORPORATION.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51218

APEL. N°: 1007957-26.2024.8.26.0606

COMARCA: SUZANO – 3ª VARA CÍVEL

APTE. : ANGELA VALENTINA FIGARI GUILLAUMON

APDO. : AMERICAN AIRLINES CORPORATION

JUIZ PROLATOR: OLIVIER HAXKAR JEAN

“APELAÇÃO – AÇÃO DE RERAÇÃO DE DANOS - TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - ATRASO DE VOO - PERDA DE CONEXÃO - REACOMODAÇÃO EM OUTRO VOO – AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL – EXTRAVIO DE BAGAGEM - DANOS MORAIS – I - Sentença de parcial procedência - Apelo da autora – II - Companhia aérea que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do CDC - Atraso do voo incontroverso – Comprovado que a autora, em razão do atraso no segundo voo, perdeu a conexão para Nova Iorque, deixando de chegar ao seu destino em hora previamente ajustada em face de contrato de adesão e de resultado – Atraso na chegada ao destino de mais de 22 horas – Atraso do voo que ocorreu por conta de condições meteorológicas desfavoráveis - Cumpre à transportadora, ademais, nos casos de atraso/cancelamento de voo, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros - Inteligência do art. 741 do CC e art. 27 da Resolução nº 400 da ANAC - Ausência de prova de que a empresa aérea supriu as necessidades de seus passageiros durante a espera do embarque - Falha na prestação de serviço pela ré - Na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro - Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida - Precedente do Colendo STJ - Danos morais, na hipótese, caracterizados - Embora não tenha sido demonstrado que a autora perdeu algum compromisso em razão do atraso na chegada ao destino, o atraso de mais de 22 horas na chegada, aliado ao fato de a empresa ré não lhe ter prestado qualquer assistência material durante a espera para o embarque no voo para o qual foi realocada, além do extravio de bagagem, é suficiente para configurar o dano moral indenizável – III - Indenização devida, devendo ser ponderada, suficiente para

amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar em enriquecimento sem causa da lesada - Indenização fixada em R\$6.000,00, face às circunstâncias do caso - IV - Por se tratar de responsabilidade contratual, derivada de um contrato de transporte de passageiros, os juros de mora devem incidir desde a citação - Correção monetária que deve incidir desde a data do arbitramento - Súmula nº 362 do STJ - Sentença reformada - Pedido procedente - Ônus sucumbenciais carreados à ré - Deixa-se de majorar os honorários advocatícios, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo STJ - Apelo provido.”

Apelo da autora em face da r. sentença de parcial procedência, proferida em 17.10.2024, em ação de reparação de danos.

Em decorrência de atraso de mais de 22 horas, a requerente não teve qualquer assistência material por parte da requerida, a qual se negou a prestar referida assistência quando solicitado pela passageira. Teve que incorrer em gastos não previstos, como hospedagem e alimentação. Como se não bastasse, ao chegar em seu destino, teve sua bagagem extraviada, sendo a mala restituída à requerente somente dois dias após. Houve falha na prestação de serviços, e falha no dever de informação, por culpa exclusiva da requerida. Aplicável o CDC, de modo que a responsabilidade da requerida é objetiva. Necessária a reparação pelos danos morais sofridos, no valor de R\$10.000,00. Cita julgados no mesmo sentido das teses ora defendidas. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença.

Contrarrazões às fls. 140/151.

Recurso de apelação processado com efeito suspensivo, nos termos da regra geral contida no art. 1.012, 'caput', do NCPC.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos, movida por Angela Valentina Figari Guillaumon em face de American Airlines Corporation.

Segundo consta dos autos, a autora celebrou com a empresa ré contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, para realização do itinerário Orlando - São Paulo, com conexão em Charlotte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e Nova Iorque, com saída do voo no dia 12.07.2024, às 17h54, e previsão de chegada ao destino final às 09h15 do dia seguinte (fls. 02/03).

O primeiro itinerário foi feito sem intercorrências.

Ocorre que o voo que deveria partir de Charlotte atrasou, o que implicou na perda de conexão programada para Nova Iorque.

Em razão deste atraso, a autora foi realocada em outro voo "mais rápido", que sairia de Charlotte no dia 12.07.2024, às 22h40, com destino a Dallas, com horário de partida previsto para às 19h15 do dia 13.07.2024, e, após, para o destino final em Guarulhos, com chegada prevista para às 07h30 do dia 14.07.2024, caracterizando, assim, atraso de mais de 22 horas após o inicialmente programado.

Narra a autora que não foi fornecida qualquer assistência material da companhia ré neste período, tendo que dispendar gastos não programados, com hospedagem, em razão da necessidade de uma pernoite em Dallas, alimentação, e mais uma diária de estacionamento de seu veículo deixado em Viracopos.

Como se não bastasse, ao chegar no destino final, sua bagagem foi extraviada, o que gerou "Relatório de Irregularidade de Bagagem", tendo a mala sido restituída somente dois dias após.

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos. Deu-se à causa o valor de R\$11.144,44 (fls. 01/15).

Em contestação, a empresa ré sustenta que a primeira conexão teve de ser cancelada, em razão de más condições climáticas, sendo a autora realocada para o próximo voo disponível. Afirmar não ser obrigada a prestar assistência material a passageira por se tratar de voo internacional (fls. 43/63).

O ilustre magistrado "a quo" julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a requerida ao pagamento de danos materiais sofridos, no valor de R\$1.144,44. Em razão da sucumbência recíproca,

na forma do art. 85, §14, do CPC, impôs à parte autora 80% das custas processuais, e o requerido com 20%. Impôs, ainda, à parte autora, arcar com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor dos danos morais rejeitados, e o réu com 20% sobre o valor atualizado da condenação por danos materiais (fls. 111/115).

Contra esta decisão insurge-se a parte autora, ora apelante.

Como sabido, a empresa responsável pelo transporte de passageiros responde objetivamente pelos danos causados àqueles independentemente da prova da culpa, sendo suficiente a prova da existência da relação de causalidade entre o fato e o dano.

Restou comprovado nos autos que a autor era passageira da ré, de sorte que a transportadora responde pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, como já decidiu o Colendo STJ:

"AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. EXAME DE MATÉRIA DE MÉRITO. POSSIBILIDADE. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. VENDA EXCESSIVA DE ASSENTOS (OVERBOOKING). IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DE PASSAGEIRO. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA N. 83/STJ. DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. (...) **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, subordina-se a suas disposições em face da nítida relação de consumo entre as partes.** (...) A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, impedindo o conhecimento do recurso. 6. Tratando-se de danos morais, é incabível a análise do recurso com base na divergência pretoriana, pois, ainda que haja grande semelhança nas características externas e objetivas, no aspecto subjetivo, os acórdãos são distintos. 7. Agravo regimental desprovido." (STJ; 3ª Turma; AgRg no AREsp nº 737635/PE; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 27/10/2015).

Neste aspecto, esclareça-se não ser o caso de aplicação da tese firmada pelo Colendo STF quando do julgamento do RE nº 636331/RJ, sob regime da repercussão geral, segundo a qual *"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"*, uma vez que referida limitação, com base em convenções internacionais, aplica-se apenas à indenização por dano material decorrente de extravio de bagagem, o que não objeto da presente insurgência.

Na espécie, restou comprovado, até porque a matéria se tornou incontroversa nos autos, diante do reconhecimento da ocorrência dos fatos pela ré, que a autora, em razão do cancelamento do primeiro voo de conexão, perdeu a conexão para Nova Iorque, deixando de chegar ao seu destino no dia e hora previamente ajustados, em face de contrato de adesão e de resultado.

Alega a ré, apenas, que o atraso do voo ocorreu em razão de más condições meteorológicas, o que caracterizaria caso fortuito, e que não está obrigado a prestar assistência material.

Como se sabe, o transporte aéreo está sujeito a problemas externos relativos às más condições climáticas, porém tal fato não desobriga a empresa aérea de prestar a necessária assistência aos passageiros quando problemas como esses ocorrerem.

Ressalte-se que o dever de pontualidade é insito ao contrato de transporte aéreo, por força dos arts. 734 e 737 do CC.

Assim, no caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada assistência material.

Reza o art. 741 do CC:

"Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do

passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte."

Ainda, estabelece o art. 21 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

"Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I- atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II- cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III- preterição de passageiro; e

IV- perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador."

A Resolução nº 400, de 13/12/2016, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material.

Estabelece o artigo 27 da referida Resolução:

"Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I- superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II- superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III- superior a 4 (quatro) horas: serviço de

hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”.

De tal sorte, cumpre à transportadora o dever de prestar toda a assistência necessária aos seus passageiros, como facilidade de comunicação, alimentação e acomodação em local adequado, na forma do artigo 741 do CC e artigo 27 da Resolução nº 400 da ANAC.

Na hipótese, entretanto, evidencia-se a desídia no tratamento dispensado pela transportadora à passageira.

Em que pese as alegações da ré, não há qualquer prova nos autos no sentido de que a empresa aérea supriu as necessidades de seus passageiros durante a espera do embarque.

Deste modo, como a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, objetivamente deve responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do art. 14 do CDC.

Assim, no caso, a discussão cinge-se em saber se houve dano moral passível de ser compensado pela companhia aérea, em virtude da falha na prestação de seus serviços.

Neste ponto, esclareça-se que este Desembargador, em casos como o dos autos, revê seu entendimento sobre o tema.

Em que pese entendimento em sentido contrário, na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro.

Não há que se falar, assim, em dano moral *in re ipsa*. Não basta, portanto, a simples ocorrência do atraso/cancelamento do voo para configuração dos danos morais. Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

Neste sentido, entendimento do Colendo STJ:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E

COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. **ATRASSO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. **Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional** e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a

quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.” (STJ; 3ª Turma; REsp nº 1584465/MG; Rel. Ministra Nancy Andrighi; julgado em 13/11/2018).

E, na hipótese dos autos, inegáveis os danos morais sofridos pela autora.

Embora não tenha sido demonstrado nos autos que a autora perdeu algum compromisso em razão do atraso na chegada ao destino, o atraso de mais 22 horas na chegada ao destino, aliado ao fato de a empresa ré não ter prestado qualquer assistência material à apelante durante a espera para o embarque no voo para o qual foi realocada é suficiente para configurar o dano moral indenizável.

Na espécie, pela evidência dos fatos, são notórios o cansaço exagerado, aborrecimentos e constrangimentos por que passou a autora em decorrência do atraso do voo, sem a prestação de qualquer assistência material pela ré.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência:

“RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO Voo internacional Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de pleito de indenização por danos morais - Atraso demasiado - Comprovação de assistência deficiente prestada pela companhia aérea Prestação de serviço inadequada - Responsabilidade da Requerida Indenização devida Manutenção do montante indenizatório - Recurso não provido.” (TJSP; 38ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1058898-87.2017.8.26.0100; Rel. Mario de Oliveira; julgado em 21/03/2019).

“TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização por danos morais. Adiamento de voo internacional com chegada ao destino um dia depois do previsto. Sentença de procedência parcial (...) Irresignação da parte ré. Cabimento em parte. Falha na prestação do serviço incontroversa. Falta de assistência suficiente aos passageiros durante o período de espera pelo próximo voo. Descaso com os passageiros que caracteriza o dever de indenizar. Dano moral configurado. (...) Ônus

sucumbenciais mantidos com a parte ré, que permaneceu vencida na demanda. Inaplicabilidade da majoração dos honorários advocatícios, tendo em vista o acolhimento de parte da irresignação do sucumbente. Recurso provido em parte.” (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1074319-83.2018.8.26.0100; Rel. Walter Barone; julgado em 07/10/2020).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Prestação de serviços. Transporte aéreo internacional de passageiros. Atraso no voo decorrente de mau tempo. Ausência de suporte aos passageiros por parte da empresa aérea. Pretensão à indenização por danos morais. ADMISSIBILIDADE: Dever de proporcionar assistência necessária aos passageiros em virtude do contratempo. A empresa aérea não produziu qualquer prova de que prestou a devida assistência aos seus passageiros. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Cabimento de indenização pelos danos morais sofridos. Sentença de improcedência reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; 37ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 0006408-41.2012.8.26.0566; Rel. Israel Góes dos Anjos; julgado em 04/06/2013).

“Indenizatória Danos morais Transporte aéreo Atraso de voo por questões meteorológicas, ocasionando o desvio da rota para aeroporto alternativo (...) Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Falta de assistência material aos passageiros, prevista no art. 714 do CC e art. 14 da Resolução 141/2010 da ANAC Falha na prestação de serviços importando em responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC) Dever da prestadora de serviço indenizar os passageiros pela falta de assistência material e informação adequada - Dano moral que se opera in re ipsa, ou seja, se comprova por força do próprio fato lesivo - Valor do dano moral fixado em atenção aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade Sentença mantida Recurso negado.” (TJSP; 13ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1022900-35.2014.8.26.0562; Rel. Francisco Giaquinto; julgado em 25/06/2015).

Uma vez configurado o dano moral, a estipulação da indenização deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado.

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser

insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta" (cf. REsp. 318.379-0-MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Boletim do STJ, 18/41, 2ª quinzena de novembro de 2001).

Assim, face às circunstâncias do caso concreto, e ainda que o prejuízo material já tenha sido reconhecido em favor da autora na sentença, fixa-se o quantum indenizatório em R\$6.000,00, quantia que, ao ver da Turma Julgadora, revela-se suficiente para reparar o dano a ela causado.

Tratando-se de responsabilidade contratual (derivada de um contrato de transporte de passageiros), os juros de mora devem incidir desde a citação.

A correção monetária, por sua vez, deve incidir desde a data do arbitramento, consoante Súmula nº 362 do STJ.

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para o fim de julgar procedente o pedido.

Sucumbente, deverá a ré arcar com o pagamento da totalidade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios do patrono da autora, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Deixa-se de majorar os honorários advocatícios, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo Colendo STJ, segundo a qual "a majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, §11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o artigo 85, §11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Postas estas premissas, dá-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, relator.