



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318487

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1139841-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEUTSCHE LUFTHANSA AG, são apelados MANUELA CORREIA FRANCHI e CLAUDIA MILENA CORREIA FRANCHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 36973

Apelação Cível nº: 1139841-47.2024.8.26.0100

Apelante: Deutsche Lufthansa Ag

Apeladas: Manuela Correia Franchi e Cláudia Milena Correia Franchi

Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

Ação de indenização por danos morais - Cancelamento de voo internacional, acarretando às autoras apeladas 16 horas de atraso para chegarem no destino (Londres/Guarulhos) - Requerentes que foram surpreendidas no momento do embarque - Falta de assistência material completa - Requerida disponibilizou voucher alimentação inutilizável - Postulantes ficaram sem seus pertences pessoais/essenciais no aeroporto de Londres e no hotel - Danos morais caracterizados - Demanda julgada procedente para condenar a ré apelante ao pagamento de danos morais no valor total de R\$10.000,00, mais encargos sucumbenciais - Cia aérea que objetiva o afastamento da verba indenizatória, ao menos a sua minoração - Descabimento - Quantia que não ofende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, nem gera enriquecimento sem causa do “ex adverso” - Sentença mantida - Recurso improvido.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais, movida por MANUELA CORREIA FRANCHI e CLÁUDIA MILENA CORREIA FRANCHI em face de DEUTSCHE LUFTHANSA AG, sustentando as autoras que adquiriram da ré passagens aéreas internacionais, partindo de Londres às 16h05h do dia 24/07/2024, realizando escala em Frankfurt no mesmo dia, com chegada prevista no destino (Guarulhos) às 04:55m de 25/07/2024.

Entretanto, ao chegarem no aeroporto de Londres para embarque, foram surpreendidas com a notícia de que o voo estava atrasado/cancelado, impondo às postulantes pernoite em hotel e reacomodação em outro voo, desaguando num atraso de 16 horas para chegarem em Guarulhos, adquirindo relevância o fato de que, embora tenham recebido traslado e hospedagem, a requerida disponibilizou voucher alimentação inutilizável e as requerentes ficaram sem seus pertences pessoais/essenciais no aeroporto de Londres e no hotel, pois tiveram que despachá-los no momento do “check in” do voo atrasado/cancelado.

Assim, pediram a incidência das regras consumeristas à hipótese em tela, com inversão do ônus probatório, e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe total de R\$10.000,00, mais consectários de estilo.

A r. sentença de fls. 139/144, aplicando “in casu” o CDC e considerando que houve falha na prestação do serviço, julgou a demanda procedente para condenar a requerida ao ressarcitório extrapatrimonial no pretendido valor total de R\$10.000,00, acrescido de correção monetária do sentenciamento e juros de mora de 1% ao mês da citação. Atribuiu-lhe, ainda, sucumbência de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do condenatório.

Recorreu a vencida Deutsche Lufthansa Ag a este E. Tribunal (fls. 147), buscando a modificação do julgado com inversão sucumbencial, renovando argumentações de que o atraso/cancelamento do voo decorreu alheio à sua vontade (“questões operacionais”); prestou às autoras apeladas a devida assistência material (voucher alimentação, transporte, hospedagem e reacomodação em outro voo); cumpriu com os deveres de informação e assistência material aos passageiros (Resolução 400 da ANAC); a chegada atrasada no destino, por si só, não configuraria dano moral presumido; nada deve indenizar. Subsidiariamente, pugnou pela minoração do quantum “fixado em R\$20.000,00” (fls. 148), evitando-se ofensa aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como enriquecimento sem causa dos “ex adverso”.

O recurso foi recebido, processado e respondido a fls. 160, subindo os autos em seguida. Consta, ainda, que a Douta Procuradoria de Justiça deixou de se manifestar nos autos em virtude da maioria alcançada pela coautora Manuela, no dia 17/03/2025 (fls. 184/185).

É o relatório.

O inconformismo da ré apelante não merece guarida, inclusive desde logo sendo caso de se registrar que, ao contrário do que alega a fls. 148 da apelação, não foi condenada ao pagamento de indenização moral na quantia de R\$20.000,00. Todavia, no valor total de R\$10.000,00 (fls. 143 do sentenciamento), exatamente o valor exordialmente pretendido e dado à causa (fls. 14).

Malgrado as assertivas contestatórias e recursais da companhia aérea, no sentido de que o atraso/cancelamento do voo de partida decorreu alheio à sua vontade (“questões operacionais”), a verdade é que as autoras apeladas tiveram que permanecer na cidade de Londres aguardando realocação em outro voo, afinal chegando com 16 horas de atraso no destino (Guarulhos).

Adquire relevância o fato de que as requerentes não receberam prévia informação sobre o atraso/cancelamento do voo, sendo surpreendidas no momento de embarque; tiveram que pagar pela alimentação, pois a requerida disponibilizou voucher alimentação inutilizável; e ficaram sem seus pertences pessoais/essenciais no aeroporto de Londres e no hotel em que pernoveram, pois tiveram que despachá-los no momento do “check in” do voo cancelado por ordem da cia aérea.

Evidente que os transtornos causados às passageiras recorridas configuram lesão moral que realmente merece reparação, inclusive como muito bem entendeu o Juízo singular:

“Conforme restou incontroverso, o atraso do voo se deu em razão de questões operacionais, que a requerida nem sequer especificou. Observo, contudo, que tal situação constitui caso clássico de fortuito interno, não podendo o seu ônus ser imputado ao consumidor. Além da requerida não ter detalhado quais foram as questões operacionais, observo que as empresas aéreas assumem os riscos inerentes ao mercado em que está inserida...

Reconhecida a falha na prestação do serviço, resta claro o dever de indenizar da parte ré (art. 14, CDC).

Acerca dos danos morais, observo que houve claro desvio de tempo produtivo do consumidor, que perdeu mais de 16 horas de seu tempo útil por conta do atraso vivenciado. Ademais, a companhia requerida disponibilizou voucher alimentação inutilizável às requerentes. Além disso, durante o período de espera, as autoras ficaram sem seus pertences essenciais, visto que tiveram que despachar no primeiro voo...” (fls. 142/143).

Sobre o valor indenizatório, impera o entendimento que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Nesse passo, inexistindo linhas exatas para a respectiva quantificação, “muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério” (RT 631/36).

Sopesadas as teses apresentadas pelas partes, agora também respondendo o pedido alternativo/sucessivo de minoração do “quantum debeatur”, tem-se que o valor arbitrado pelo Magistrado monocrático (total de R\$10.000,00) mostra-se suficiente e compatível com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como com os parâmetros ditados por esta C. Corte em casos parelhos, e não gera enriquecimento sem causa do “ex adverso”, de modo que merece ser mantido.

Nessas circunstâncias e mediante esses critérios, resolve-se manter incólume a solução combatida, inclusive por suas apropriadas razões e no que pertine aos encargos sucumbenciais carreados à ré apelante, elevando-se os honorários sucumbenciais de 10% para 15% do condenatório, já abrangido o serviço adicional nesta instância revisora (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).

Com esses fundamentos, nega-se provimento ao recurso.

MENDES PEREIRA
Relator