



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004090-02.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS, é apelada DALVANILDE SEVERINA DA CONCEIÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 43.350

APELAÇÃO Nº: 1004090-02.2024.8.26.0161

COMARCA: DIADEMA — 3ª V.C.

APELANTE: PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS

APELADA: DALVANILDE SEVERINA DA CONCEIÇÃO

MM. JUIZ: Rodrigo Sousa das Graças

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO – PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – DESCABIMENTO – Ficando incontroversa a falha na prestação do serviço de transporte aéreo, com cancelamento do serviço originário e da primeira realocação, resultando num atraso na chegada ao destino de quase 3 dias, somado à ausência de comprovação de ter sido prestada a assistência material adequada e à realocação do consumidor em transporte rodoviário até o destino, inegável reconhecer a ocorrência de dano moral em decorrência dos transtornos experimentados – A indenização fixada em R\$ 10.000,00 é adequada ao caso e não representa enriquecimento indevido da parte – Sentença mantida. Recurso provido.

Vistos...

Ação de indenização por perdas e danos em serviço de transporte aéreo, julgada procedente, para condenar a companhia aérea ré ao pagamento de indenização por dano material de R\$ 250,00 e por dano moral fixada em R\$ 10.000,00, em razão da falha no serviço de transporte aéreo doméstico de pessoas, que resultou na chegada ao destino 3 dias depois do contratado (fls. 148/150).

Inconformada, a ré interpõe apelação, na qual defende que o cancelamento do voo contratado decorreu de manutenção não programada visando a segurança de todos, e foi a própria autora quem optou pela realocação do voo para o dia seguinte. Assere não ter ficado comprovada a ocorrência de dano moral, ou subsidiariamente, que o

valor da indenização é exagerado e deve ser reduzido. Persegue, nos aludidos termos, a reforma da r. sentença (fls. 153/168).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 175/181).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inferre-se dos autos, que a apelada adquiriu passagem aérea entre Juazeiro do Norte e São Paulo, com conexão em Fortaleza, com saída do voo prevista para 19/01/2024 às 19h30, e chegada ao destino no início do seguinte, às 0h55 (fls. 26/27).

Restou incontroverso nos autos que o serviço contratado foi cancelado em razão de manutenção não programada, de modo que a recorrida foi realocada para outro voo, com saída no dia seguinte.

Contudo, esse novo serviço também foi cancelado, e a apelada somente conseguiu embarcar num novo transporte em 22/02/2024, o que resultou num atraso de quase 3 dias do inicialmente previsto (fls. 06).

O art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor, por oportuno, aplicável ao caso em tela, adotou a teoria do risco da atividade, segundo a qual o fortuito externo apto a afastar a responsabilidade civil deve ser imprevisível e totalmente estranho ao risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor.

O Código Civil também afasta a responsabilidade civil da transportadora nas hipóteses em que se verificar caso fortuito ou força maior, conforme art. 734.

Contudo, não se vislumbra que a alegada manutenção não programada do voo contratado possa servir de justificativa para eximir a companhia aérea ré da responsabilidade por eventuais falhas ocorridas no serviço de transporte prestado aos seus passageiros, ressaltando-se não ter sido trazida documentação hígida pela apelada que viesse a demonstrar a presença de causa imprevisível apta a amparar a necessidade de cancelamento do voo contratado.

E uma vez que se trata de responsabilidade objetiva, decorrente do risco inerente à atividade de tráfego aéreo desenvolvida, não cabe analisar se houve culpa ou negligência do agente, bastando a existência do nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano experimentado pela vítima, o que ficou efetivamente demonstrado no caso dos autos, tendo em vista o atraso injustificado em voo doméstico.

Nesse ponto, importa anotar que a opção da apelada pela realocação no voo do dia seguinte, e na sequência, para dois dias depois, decorre do fato de a companhia aérea não ter oferecido opções mais céleres, ainda que por meio de realocação em outra companhia aérea, o que não a exime de responsabilidade.

Não obstante, também se observa que a apelante não prestou qualquer assistência material, de modo a

evitar ou minimizar o sofrimento dos apelantes.

Aplica-se subsidiariamente à Lei Consumerista as normas gerais da Agência Nacional de Aviação, na qualidade de órgão regulador do serviço, que estabelece na Resolução nº 400/2016, art. 27, que, nas hipóteses de atraso de voo, por qualquer motivo que seja, a companhia aérea deve prestar assistência material consistente em fornecimento de alimento, se o atraso superar a duas horas, e acomodação e hospedagem, se o atraso persistir por mais de 4 horas, o que constitui risco inerente ao próprio desenvolvimento da atividade empresarial das transportadoras aéreas.

Ao deixar de fornecer acomodação com transporte e alimentação, a recorrida não agiu de forma zelosa para reduzir os impactos da falha na prestação do serviço, o que foi agravado pela necessidade de a consumidora se dirigir a aeroporto distante 250 km de sua residência, aí também residindo o abalo moral, uma vez que durou tempo superior ao limite físico e psicológico tolerável pelo ser humano, que gera aflição e ansiedade que superam o limite do tolerável e do mero aborrecimento.

Estabelecido o dever de indenizar pelos danos morais, passa-se à mensuração do ressarcimento devido.

Não obstante inexistirem regras objetivas para a fixação da indenização por danos morais é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto reparatório, a fim

de amenizar o sofrimento da vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando a desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Assim, tendo em conta as peculiaridades narradas do caso e sendo incontestável a falha dos serviços prestados pela companhia aérea ré, a indenização fixada em R\$ 10.000,00, mostra-se suficiente para compensar os transtornos experimentados, bem como de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade que devem balizar a fixação da respectiva indenização.

Enfim, com insucesso do recurso e dentro da nova ordem processual com a aplicação do Código de Processo Civil em vigor, faz-se necessária a majoração da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Consoante determina o § 11, do artigo 85 do NCPC: *"O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação dos honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento"*.

Sendo assim, fixados em primeira instância os honorários em 10% sobre o valor da condenação atualizada,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de rigor a majoração da verba de sucumbência para 15% sobre a mesma base, nos termos da legislação processual vigente, considerando maior tempo e trabalho gastos para a solução da demanda.

Pelo exposto, **nega-se provimento ao recurso, com majoração dos honorários recursais, nos termos supra.**

WALTER FONSECA

RELATOR