



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318165

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1139048-11.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ABA MOSCHE LEWKOWICZ e SANDRA GOLDMAN LEWKOWICZ, é apelada BRITISH AIRWAYS PCL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1139048-11.2024.8.26.0100

Apelantes: Aba Mosche Lewkowicz e outro

Apelada: British Airways Pcl

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 32ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª instância: Dra. Rebeca Uematsu Teixeira

Voto nº 14.583

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL.
Cancelamento de voo. Indenização por danos morais.
Aplicação do CDC. Dinâmica incontroversa. Atraso em
22 horas para chegada ao local destino. Ausência de
assistência material e danos à bagagem. Dano moral *in re*
***ipsa*. Caracterizado. *Quantum* majorado em observância**
aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade.
Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada em
parte. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 137/141, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) restaram incontroversos nos autos o cancelamento do voo inicialmente contratado e a desorganização da companhia aérea; b) os apelantes chegaram ao destino com atraso de 22 horas; c) não receberam assistência material; d) as malas foram devolvidas encharcadas (escorrendo água); e) possuem mais de 60 anos de idade e não dominam o idioma do país (grego); f) tiveram que encontrar traslado, hospedagem e alimentação por conta própria até o dia seguinte; g) a indenização por

danos morais comporta majoração para R\$.10.000,00 para cada recorrente; h) colacionam jurisprudência (fls. 144/157).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 166/174).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida pelos apelantes em virtude do cancelamento do voo inicialmente contratado e atraso de 22 horas para chegada ao destino, além de outros transtornos ocasionados pela falta de assistência material por parte da apelada, além da danos à bagagem.

Os recorrentes informam que adquiriram passagens aéreas da recorrida para ir de Atenas (Grécia) a São Paulo (Brasil), com conexão em Londres (Inglaterra). A viagem estava marcada para o dia 06.09.2023, com saída às 18h15 e chegada a São Paulo prevista para 5h40 do dia seguinte (07.09.2023).

Contudo, após o ingresso na aeronave, foi solicitado o desembarque e retorno ao saguão do aeroporto, sem qualquer explicação.

Posteriormente, foram informados que o voo havia sido cancelado, sem qualquer previsão de realocação. Ao receberem de volta suas bagagens, perceberam que estavam encharcadas.

Sem receberem qualquer auxílio ou maiores informações sobre o ocorrido, tiveram que buscar traslado, hospedagem e alimentação por conta própria, mesmo sem ter conhecimento do idioma local (grego).

No dia seguinte (07.09.2023), ainda sem receber assistência material, conseguiram novo voo com partida de Atenas às 14h10 e chegada a Londres às 16h05 do mesmo dia.

Em Londres foram atrás de novas informações e, após 4 horas de espera no aeroporto, conseguiram ser acomodados em voo com partida ainda no dia 07.09.2023, às 21h25, tendo chegado em São Paulo às 5h00 do dia 08.09.2023.

Além dos prejuízos materiais, chegaram com atraso de 22 horas ao local de destino, o que motivou o ajuizamento da presente demanda.

Os pedidos iniciais foram acolhidos nos seguintes termos (fls. 141):

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, o que faço para condenar a ré e pagar aos autores R\$6.396,33 a título de indenização por danos materiais, com incidência de juros moratórios legais desde a citação e com correção monetária

pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data do desembolso da quantia pelos autores; e R\$5.000,00 (cinco mil reais) a cada um dos autores a título de indenização por danos morais, com incidência de juros moratórios legais a partir da citação e correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data do arbitramento.

Pela sucumbência, arcará a ré com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais da parte contrária, fixados estes em 10% do valor total da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”

Daí o inconformismo.

Prima facie, é necessário o afastamento da arguição realizada em contrarrazões, no que tange à alegada ofensa ao princípio da dialeticidade supostamente praticada pelos demandantes em seu recurso, que exige a exposição dos fatos e do direito, bem como as razões do pedido de reforma ou de invalidação da decisão, nos termos do artigo 1.010, do CPC.

Conquanto o apelo reproduza alegações anteriormente tecidas nos autos, traz impugnação ao caso específico, logo, não há que se falar em afronta ao princípio supramencionado (v.g. STJ; REsp 1374830/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23/06/2015, DJe 03/08/2015).

No mérito, o recurso comporta acolhimento.

Ante a ausência de recurso da ré, cumpre fixar a premissa de que não há controvérsia quanto a falha no serviço de transporte, que ensejou sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, corporificado com o trânsito em julgado da sentença neste fragmento.

Neste passo, por força do *caput* do art. 1.013, do CPC, a única matéria que comporta análise diz respeito à majoração do montante indenizatório arbitrado.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Incontrovertida a falha na prestação do serviço pela requerida, que não se atentou à regularidade da operação e ocasionou considerável atraso da chegada dos requerentes ao destino.

Noutro giro, os danos morais integram a modalidade *in re ipsa*, ou seja, prescindem de prova.

Feito o registro, passo à análise do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o

causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

In casu, além do considerável atraso para chegada ao destino, os demandantes permaneceram em país estrangeiro, sem informações claras sobre os problemas que ocasionaram o repentino cancelamento do voo e sem o recebimento de auxílio material, sem contar os danos ocorridos em suas bagagens.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira da ré, acolho o pedido inicial e majoro a indenização para R\$.10.000,00 para cada autor, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar os demandantes pelo sofrimento e frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Nessa linha, precedente desta C.Câmara:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. I. CASO EM EXAME - Ação de indenização por danos materiais e morais devido a atraso de voo internacional de aproximadamente 24 horas, com sentença de improcedência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Configuração de dano material e moral em razão do atraso do voo. III. RAZÕES DE DECIDIR – Dano material não comprovado. Dano moral de natureza in re ipsa, prescindindo de prova. Indenização de R\$ 10.000,00 para cada apelante, totalizando R\$ 40.000,00, adequada ao caso. IV. DISPOSITIVO E TESE - Sentença parcialmente reformada. Tese de julgamento: "1. O atraso de voo internacional configura dano moral. 2. O valor da indenização deve ser proporcional às circunstâncias do caso." RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1016251-18.2024.8.26.0008; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025).

Logo, reforma-se parcialmente a sentença para majorar a indenização por danos morais para R\$.10.000,00 para cada autor, totalizando R\$.20.000,00, atualizada a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde a citação, na forma do artigo 406, §1º, do CC, alterado pela Lei 14.905/24.

Fica mantida a distribuição dos ônus sucumbenciais tal qual efetuada pela respeitável sentença.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 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 art. 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”.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora