



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000332134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091893-12.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GUSTAVO HENRIQUE RIBEIRO COSTA, ROSINEIDE GONÇALVES PRATA, CLEIDE RODRIGUES DA SILVA GOMES, EGMARA RODRIGUES DA SILVA, INGRID RODRIGUES GOMES, JORGE LUIZ GOMES, LUANA MARCONDES COSTA, MARCIA MARIA NAVARRO SARVANINI, ANDRESSA RODRIGUES GOMES e MARIA APARECIDA BISPO DE ALMEIDA, é apelado IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1091893-12.2024.8.26.0100

Comarca: 8ª Vara Cível do Foro Central Cível

Magistrado(a): Dr(a). Carlos Eduardo Vieira Ramos

Apelante: Gustavo Henrique Ribeiro Costa e outros

Apelado(a): Iberia Lineas Aereas de Espana Sociedad Anonima
Operadora

Voto nº 20053

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Voo nacional. Cancelamento de voo. Necessidade de manutenção não programada na nave. Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte autora.

Responsabilidade civil. Fornecedora que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, nos moldes do Art. 14 do CDC. Caso concreto. Tese defensiva de manutenção não programada na aeronave que configura fortuito interno, pois se insere no risco da atividade, não constituindo hipótese excludente de responsabilidade. Danos morais, na hipótese, caracterizados.

Atraso de 12 horas na chegada ao destino final, não tendo a ré comprovado o fornecimento de assistência material integral. Dano moral. Ocorrência. Possibilidade de majoração de R\$ 5.000,00 para R\$ 6.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e às circunstâncias do caso concreto.

Sentença que entendeu que entre os 10 autores, apenas 4 comprovaram compra de passagem no dia do evento/para o voo atrasado. Contudo, a ré não refutou em contestação os fatos alegados. Ausência de prova de má-fé. Extensão da indenização ora fixada para todos os autores.

Recurso provido para fixar a indenização pelos danos morais em R\$ 6.000,00 para cada requerente, totalizando R\$ 60.000,00, com os consectários legais conforme o parágrafo antecedente.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 198/207, proferida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, extinguindo o processo com resolução de mérito, fazendo-o com fundamento no art. 487, I, do CPC, para:

- condenar a parte requerida a pagar, a título de danos morais, R\$ 5.000,00 para GUSTAVO HENRIQUE RIBEIRO DA COSTA, ROSINEIDE GONÇALVES PRATA, INGRID RODRIGUES GOMES e ANDRESSA RODRIGUES GOMES, observado que se trata do montante destinado a cada um dos autores aqui elencados.

Julgo improcedentes os demais pedidos”.

Inconformada apela a parte autora para requerer a majoração pelo dano moral. Discorre sobre as intercorrências que afetaram a viagem, ressaltando a responsabilidade objetiva da ré. Ressalta que chegou ao destino final com atraso de 12 horas, sem que tivesse sido prestada assistência material suficiente, cuja conduta ofende a legislação consumerista e da própria ANAC. Entende que o valor fixado é ínfimo, devendo ser observada a dupla finalidade da indenização por danos morais

(compensatória/punitiva). Argumenta que não deve prevalecer o entendimento de que nem todos os autores comprovaram envolvimento com os fatos narrados nos autos, pois se trata em viagem realizada em grupo familiar e de amigos, certo de que a ré não refutou os fatos relatados. Assim, a documentação acostada é suficiente para provar os fatos alegados. Pede a fixação da indenização por danos morais em R\$ 6.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 60.000,00. Invoca a jurisprudência.

Recurso preparado e não respondido.

É o relatório.

Inicialmente anoto que os documentos juntados apenas agora em sede recursal não serão considerados na análise do apelo, por não corresponderem à hipótese do art. 435, “caput”, do CPC. Com efeito, documentos novos são aqueles que a parte desconhecia ou não tinha acesso até a prolação da sentença, o que, a toda evidência, não é o caso.

Com efeito, os representantes das partes conhecem previamente as regras do processo judicial e devem, por lealdade, observar durante todo o trâmite da ação na qual litigam. Apresentar documentos apenas no momento do recurso, no contexto acima descrito, é surpreender a parte contrária e desafiar a Jurisdição com elementos novos que não puderam ser apreciados no momento da prestação da resposta ao conflito por este órgão. Não podem, pois, serem admitidos como prova nesta instância.

No mais, a parte autora sustenta que adquiriu passagens para o trecho Lisboa-São Paulo, com escala em Madrid, para o dia 30 de abril de 2024. No momento do embarque, foram avisados de que o voo estava atrasado e de que não seriam prejudicados na conexão em Madrid.

Porém, ao chegarem em Madrid, local de conexão, foram informados de que o voo para São Paulo já havia partido. Assim, tiveram que reagendar o voo para São Paulo, que só partiu no dia seguinte. Em razão deste atraso, tiveram que passar a noite em Madrid, com auxílio material insuficiente. Por consequência, sustentam que chegaram ao Brasil com 12h de atraso em relação ao horário inicialmente previsto. Pois bem.

Inicialmente consigno que restou incontroverso o ilícito da ré, vez que a necessidade de reparos técnicos/manutenção não programada da aeronave no meio de transporte oferecido no mercado de consumo é fato que se insere no risco da atividade da ré, não constituindo hipótese de fortuito externo, mas sim interno.

Sobre o tema, veja-se entendimento do Colendo STJ:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. (...) 1. A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de

aviação (...) 3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos.” (STJ; 4ª Turma; AgRg no Ag nº 1310356/RJ; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 14/04/2011).

Não obstante, vale recordar que o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte, por força dos Arts. 734 e 737 do CC, *in verbis*:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

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. Acerca do assunto, 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.

Observo que a Resolução nº 141, de 09/03/2010, 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, a depender do tempo de atraso:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de

hospedagem.”.

Ocorre que, no caso concreto, não logrou a ré em comprovar o fornecimento de assistência material integral durante o tempo de espera, nos termos da legislação acima especificada. Como se infere da contestação, o auxílio teria se limitado a providenciar alimentação e hospedagem (fls. 41), sem qualquer demonstração de oferta de traslado. Ademais, o print de tela sistêmica diz respeito apenas ao autor Gustavo Henrique, nada sendo demonstrado em relação aos demais requerentes.

Em casos como o que se cuida, o E. STJ entende que é necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. Confira-se neste sentido:

“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. 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 (grifei). 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).

No que diz respeito aos danos morais, é evidente a sua ocorrência, sendo notória a ocorrência de fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade da parte autora, devendo ser considerado o **cansaço exagerado em razão do atraso de 12 horas na chegada ao destino final**, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos por que passou a parte autora, havendo que se reconhecer a existência de dano

moral indenizável, como bem decidido pela sentença.

No tocante ao valor da indenização, deve ser estabelecida em importância, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, que considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Flavio Tartuce, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima. Para ele, tais critérios “podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”

Ainda sobre o tema Ainda sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça aponta alguns parâmetros a serem considerados no arbitramento: *“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”* (REsp

1.584.465-MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.18).

Assim, observando estes critérios, tenho que o valor fixado pelo julgado em R\$ 5.000,00 comporta majoração para R\$ 6.000,00. A quantia atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para punir o réu e, ao mesmo tempo, compensar os abalos sofridos pelas vítimas, sem que lhes gere enriquecimento sem causa. E não destoa da jurisprudência desta E. Câmara em casos análogos.

Neste sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de 48 horas na viagem que a autora contratou com a parte demandada de São José do Rio Preto para Berlim - Cancelamento de voo decorrente de problemas técnicos operacionais - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados à requerente - Falha na prestação do serviço configurada - Insuficiente prestação de assistência material para diminuir os desconfortos da autora pelo atraso - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e fixada no valor adequado de R\$ 8.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso parcialmente provido a fim de majorar a condenação da parte demandada no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00 para o valor de R\$ 8.000,00, com juros a partir da citação e correção monetária desde a publicação deste acórdão (Súmula nº 362 do STJ), com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, § 11, do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1052804-77.2022.8.26.0576; Relator (a): Mendes

Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2024; Data de Registro: 25/04/2024)

Apelação. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Hipótese em que os passageiros adquiriram bilhetes aéreos da companhia aérea "Latam", que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea ("Iberia"). Responsabilidade solidária da corré "Latam". 2. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Ausência de prestação adequada de assistência material e de informações. Evidenciados o descaso e a falha na prestação de serviço do que decorre o direito à reparação dos danos correspondentes. 3. Danos materiais. Ressarcimento dos valores despendidos com hotel e alimentação. Limitação do valor da indenização por danos materiais de acordo com as Convenções de Varsóvia e Montreal, aplicáveis no caso, com exceção da indenização por dano moral. 4. Dano moral configurado. Autores (um casal e filha menor impúbere) que tiveram que pernoitar no aeroporto, em situação degradante, em plena pandemia, sem que fossem prestadas as informações e alimentação adequada. Situação que perdurou por 48 horas. Evidente o dano moral sofrido. Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a cada autor. Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 5. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1011903-08.2021.8.26.0510; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2023; Data de Registro: 26/09/2023)

Por fim, anoto que **a sentença reconheceu o direito ao pleito indenizatório somente quanto aos autores GUSTAVO, ROSINEIDE, INGRID e ANDRESSA**, sob o fundamento de que os demais não comprovaram envolvimento com os fatos narrados na inicial (os documentos juntados não comprovariam a compra da passagem no mesmo dia do evento/para o voo atrasado).

Ocorre que a inicial foi inicialmente apresentada pelos autores Gustavo e Rosineide e, emendada antes da contestação, para inclusão dos coautores indicados às fls. 43/44 e 115, sem nenhuma oposição pela parte contrária. Na peça defensiva a ré não dedicou uma linha para refutar a narrativa da parte autora, não havendo, pois, motivos para afastar a indenização quanto aos demais requerentes.

Vale recordar que a má fé não pode ser presumida, mas comprovada, não havendo nos autos qualquer indício neste sentido, acolhida, pois, a versão autoral, até por falta de impugnação da requerida, tornando os fatos narrados incontroversos.

De tal sorte, a indenização ora fixada favorece todos os autores, totalizando R\$ 60.000,00. A quantia será devidamente corrigida a partir desta data (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês desde a citação até 29.08.24, a partir de 30.08.24 incidirão juros mensais fixados na taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º, CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Inverto a sucumbência, fixada a verba honorária em 11% do valor da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento ao recurso, para fixar a indenização pelos danos morais em R\$ 6.000,00 para cada requerente, totalizando R\$ 60.000,00, com os consectários legais conforme o parágrafo antecedente.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Rodolfo Pellizari

Relator