



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000334792

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014038-86.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante DEUTSCHE LUFTHANSA AG, são apelados PAMELA SABIAO MAIA e ERIC FERNANDES DIOGO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47457
APELAÇÃO: 1014038-86.2024.8.26.0348 (Processo Digital)
COMARCA: MAUÁ (5ª VARA CÍVEL)
APTE.: DEUTSCHE LUFTHANSA AG
APDOS.: PAMELA SABIAO MAIA e outro
JUIZ 1º GRAU: RODRIGO SOARES

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME – Cancelamento de voo internacional com falha na prestação de serviço e ausência de assistência devida aos passageiros. Pedido de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 para cada apelado. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – A questão em discussão consiste na responsabilidade da requerida pelo cancelamento do voo e na adequação do montante indenizatório fixado em R\$ 7.000,00 para cada apelado. III. RAZÕES DE DECIDIR – A sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, concluindo pela responsabilidade da requerida e pela adequação do montante indenizatório às circunstâncias do caso concreto. Aplicabilidade do artigo 252 do Regimento Interno do TJSP, que ratifica o julgado. IV. DISPOSITIVO E TESE – Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da requerida pelo cancelamento do voo e a ausência de assistência devida aos passageiros justificam a indenização. 2. O montante indenizatório de R\$ 7.000,00 é adequado às circunstâncias do caso concreto. Legislação Citada: Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. RECURSO NÃO PROVIDO.

1.- Trata-se de recurso de apelação interposto da sentença de fls. 150/155, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 14.000,00, a título de indenização por danos morais. Ante a sucumbência, condenou ainda a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 12% do proveito econômico obtido pelos autores.

Apela a requerida a fls. 160/167, requerendo a reforma do julgado. Sustenta, em síntese, que o cancelamento se deu por condições técnicas, e que não houve comprovação dos danos supostamente sofridos pelos apelados. Alega a ausência do dever de indenizar. Alternativamente, requer a redução dos danos morais fixados.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 173/181).

É o relatório.

2.- Não assiste razão à recorrente.

Trata-se de ação de indenização por danos morais fundada em descumprimento de contrato de transporte aéreo internacional julgada parcialmente procedente.

Na hipótese, os danos restaram devidamente comprovados.

A ré, por sua vez, não logrou comprovar qualquer excludente de responsabilidade, ou mesmo o rompimento do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviços ocorrida e os danos suportados pelos autores, de modo a eximir-se de sua responsabilidade.

Ademais, embora a ré alegue ter prestado apoio aos autores até o novo horário de embarque, tal circunstância não elide o dever de indenizar, representando mero cumprimento de obrigação, tal como determina o art. 14, da Resolução ANAC nº. 141/2010:

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 e, quando necessário, serviço de hospedagem.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - Atraso demasiado - Comprovação de assistência deficiente prestada pela companhia aérea - Prestação de serviço inadequada - Responsabilidade da Requerida - Indenização por danos morais devida - Demora de 06 (seis) horas para informar cancelamento de voo à Autora, que se encontrava acompanhada de sua filha de 11 meses de idade - Atraso do voo que superou 24 horas - Manutenção do montante

indenizatório, de R\$ 15.000,00 - Sentença mantida Recurso não provido.” (Apelação nº: 1005419-14.2019.8.26.0003, Rel. Des. Mario de Oliveira, j. 16.09.2019)

Além disso, necessidade de manutenção não programada na aeronave não representa motivo capaz de isentar a empresa da responsabilidade civil pelo atraso ocasionado. Afinal, não há se falar ainda em caso fortuito ou de força maior, porquanto, eventuais problemas relativos às condições técnicas das aeronaves devem ser encarados como fortuito interno, ou seja, risco da atividade econômica desenvolvida pela companhia aérea, que não pode ser transferido aos passageiros.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - Atraso demasiado - Comprovação de assistência deficiente prestada pela companhia aérea - Prestação de serviço inadequada - Responsabilidade da Requerida - Indenização por danos morais devida - Demora de 06 (seis) horas para informar cancelamento de voo à Autora, que se encontrava acompanhada de sua filha de 11 meses de idade - Atraso do voo que superou 24 horas - Manutenção do montante indenizatório, de R\$ 15.000,00 - Sentença mantida Recurso não provido.” (Apelação nº: 1005419-14.2019.8.26.0003, Rel. Des. Mario de Oliveira, j. 16.09.2019)

Caracterizada, assim, a defeituosa prestação de serviço, em virtude do que foi demonstrado nos autos, imperiosa a indenização pelos danos morais decorrentes dos transtornos e dissabores em razão do atraso excessivo e descaso da companhia.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo internacional. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de procedência. Inconformismo da autora. Controvérsia recursal restrita à majoração do valor da indenização por danos morais. Realocação de voo em razão de restrições operacionais. Atraso de aproximadamente 56 horas para chegada ao destino. Fortuito interno inerente à atividade econômica. Falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço. Dano moral configurado. Majoração da indenização de R\$ 7.000,00 para R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença

reformada. Recurso provido. (Apelação Cível 1044753-16.2023.8.26.0100, Rel. Regis Rodrigues Bonvicino, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 14.02.2024) (grifos nossos)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Contrato de transporte aéreo – Atraso de voo de aproximadamente 9 (nove) horas – Pretensão de recebimento de indenização por dano moral – Sentença de improcedência – Insurgência da requerente – Parcial cabimento – Embora o atraso não tenha sido demasiado, a autora foi compelida a pernoitar no saguão do aeroporto sem que a companhia aérea lhe prestasse qualquer auxílio material, além de ter que suportar outro voo de conexão não previsto originalmente – Fato que supera o mero dissabor – **Dano moral configurado** – **Considerando as circunstâncias do caso, a fixação da indenização no valor de R\$ 5.000,00 é adequada aos fins colimados** – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1000611-14.2023.8.26.0168, Rel. Renato Rangel Desinano, 11ª Câmara de Direito Privado, j.14.02.2024) (g.n.)

Por fim, não merece acolhimento o pedido de redução da indenização arbitrada.

A fixação do valor deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ressaltando-se que tal quantia deverá servir para impedir que o causador do dano promova atos da mesma natureza perante outros consumidores, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado.

Deve-se levar em conta a gravidade e a extensão dos danos sofridos e a condição ou necessidade da vítima e a capacidade do ofensor.

Na hipótese, os autores foram impedidos de embarcar no voo contratado, na hora estipulada, chegando em seu destino com mais de 24 horas de atraso, o que lhes causou transtornos.

Os danos morais decorrem das situações suportadas, em razão dos transtornos e aborrecimentos a que foram submetidos.

Assim, levando-se em conta a intensidade dos danos ocasionados, decorrentes do cancelamento do voo, a quantia fixada, R\$ 7.000,00 para cada apelado, deve ser mantida.

Portanto, o recurso não comporta acolhimento, pois a sentença conheceu dos fundamentos fático-jurídicos controversos com inteira aplicação do

direito positivo vigente e correta interpretação na composição da lide.

O Novo Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em vigor desde 4 de novembro de 2010, estabelece que:

Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.

Desse modo, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico os fundamentos da r. sentença recorrida.

Finalmente, diante da manutenção da sentença e o não provimento do recurso, nos termos do § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, ficam os honorários destinados ao patrono dos apelados majorados para 14% do proveito econômico obtido pelos autores.

Advirtam-se que eventuais embargos de declaração fora das hipóteses legais estarão sujeitos à multa prevista no parágrafo 2º do art. 1.026¹ do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

3.- Ante o exposto, **nega-se** provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator

¹ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.