



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338906

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1125528-18.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOÃO PEDRO LOPEZ LAURINO, é apelado PASSAREDO TRANSPORTE AÉREO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1125528-18.2023.8.26.0100

APTE.: JOÃO PEDRO LOPEZ LAURINO

APDO.: PASSAREDO TRANSPORTE AÉREO S/A

COMARCA: SÃO PAULO - Foro Central Cível

JUIZ(A): INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

VOTO Nº: 7328

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DO VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação indenizatória por danos morais ajuizada devido a falha na prestação de serviços de transporte aéreo. O autor adquiriu passagens para o trecho São Paulo-Lençóis, com conexão em Salvador, e o voo atrasou cerca de nove horas devido a inspeção da ANAC, sem assistência material adequada.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se (i) a companhia aérea deve ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais devido ao atraso do voo e à falta de assistência material, e (ii) a litigância de má-fé da apelada.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, não afastada por fortuito interno como inspeção da ANAC.

A ausência de assistência material adequada durante o atraso de nove horas configura dano moral indenizável, conforme precedentes do STJ.

A companhia apelada não incorreu nas hipóteses do art. 80 do CPC, rejeitando-se o apenamento por litigância de má-fé

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da companhia aérea por falha na prestação de serviço. 2. A necessidade de prova do dano moral em casos de atraso de voo, considerando a assistência material oferecida.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Resolução nº 400/2016 da ANAC, arts. 20, 26 e 27. Código de Processo Civil, art. 85, §2º, art. 80.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 1.584.465/MG, Rel.

Min. Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 110/115, que julgou improcedente o pedido da ação proposta e condenou o autor ao pagamento das *“custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil em 10% do valor atribuído à causa.”*

Recurso do autor (fls. 129/143), no qual defende a falha na prestação dos serviços de transporte aéreo e a ausência de assistência material, acarretando danos morais indenizáveis. Alega que os pedidos foram julgados improcedentes, sob o fundamento de que o autor não havia comprovado suas alegações, todavia não foi oportunizada a dilação probatória, caracterizando cerceamento de defesa. Sustenta a litigância de má-fé da requerida.

Decorrido o prazo para apresentação das contrarrazões sem manifestação da companhia ré (fls. 161).

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 129/145), sem resposta.

Cuida-se de ação indenizatória em danos morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Segundo consta dos autos, o autor adquiriu passagens aéreas da companhia apelada para o trecho São Paulo-Lençóis, com conexão em Salvador, em 09.08.2023, às 07h25 (fls. 13/16).

Contudo, apesar dos termos contratados, o voo atrasou cerca

de nove horas para decolar, em decorrência de inspeção realizada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), sem que houvesse o fornecimento de assistência material adequada durante o período de espera, advindo daí a lesão imaterial sustentada na exordial.

Pois bem.

O objeto do recurso é a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização em danos morais.

Indubitável no caso em testilha a incidência do Código de Defesa do Consumidor por sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Incontroverso nos autos que houve o atraso do voo em razão de inspeção realizada pela ANAC, cingindo-se a controvérsia acerca da existência de danos morais indenizáveis.

Por primeiro, insta esclarecer que a inspeção realizada nas aeronaves pela ANAC constitui fortuito interno e risco da atividade exercida pela ré, não afastando a responsabilidade civil da companhia aérea, nos termos do artigo 14 do código consumerista.

Nesta senda, constatado o atraso do voo, é inegável que a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestando serviço defeituoso, de modo que deve responder objetivamente pelos danos dele decorrentes.

Diante disso, caberia à companhia aérea informar imediatamente aos passageiros que o voo iria atrasar em relação ao horário contratado, indicando a previsão do horário de partida (artigo 20 da Resolução nº

400/2016 da ANAC), bem como fornecer assistência material, nos termos dos artigos 26 e 27 da resolução.

Todavia, no tocante aos danos morais, há de ser observado o entendimento exposto no seguinte julgado do E. STJ, 3ª Turma, que estabelece os limites da responsabilidade da companhia aérea e afastou o argumento de que o dano moral decorrente de atraso no voo seja *in re ipsa*:

“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. 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, REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018. Grifo nosso).

Assim, a verificação da existência de danos morais indenizáveis depende da análise individualizada dos casos, a depender do tempo de espera, do fornecimento de assistência material, da existência de compromissos inadiáveis, entre outros elementos.

Conforme se extrai dos autos, o voo contratado pelo autor partiria de Salvador com destino a Lençóis às 14h, todavia, em decorrência de inspeção realizada pela ANAC, a decolagem ocorreu somente às 23h10, resultando em um atraso de cerca de 9 horas, diante disso, caberia à companhia aérea fornecer assistência material adequada pelo período de espera superior a 4 horas.

Com efeito, a Resolução nº 400 da ANAC prevê a obrigatoriedade do fornecimento de informações adequadas, alimentação e hospedagem aos passageiros nos casos de cancelamento ou atraso do voo, conforme

se verifica:

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”

In casu, considerando que o voo foi realizado no mesmo dia, não se mostrou necessário o fornecimento de hospedagem, todavia, não se verifica nos autos que a companhia aérea adotou medidas suficientes e adequadas para amenizar os desconfortos experimentados pelo passageiro durante o período de espera.

Depreende-se da narrativa exordial que foram oferecidos aos passageiros *“bolacha de água e sal e suco de caixa”* (fls. 03), fato não controvertido pela apelada e que não se mostra razoável para o período de espera de 9 horas. Ademais, o fornecimento de *voucher* de alimentação (fls. 88) é fato controvertido, sendo que o *print* acostado pela companhia ré não se mostra suficiente para demonstrar o cumprimento da assistência material.

Cabe destacar que a ausência de prestação de assistência material adequada durante o período de espera, quando era possível seu fornecimento, gera intenso desgaste psicológico.

Assim, de acordo com o precedente jurisprudencial acima

colacionado, reconhece-se a existência de danos imateriais, graves o bastante para tornar razoável sua compensação com uma vantagem patrimonial.

Na fixação do *quantum* indenizatório imaterial, deve se atentar o juízo ao princípio da proporcionalidade, de modo a arbitrar quantia razoável a lenir o sofrimento experimentado pelo lesado, sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito, ademais atendendo ao fim de impelir o lesador a não mais promover tais condutas desviantes.

Assim, atento às circunstâncias do fato, à condição financeira das partes, à gravidade objetiva do dano e à extensão do seu efeito lesivo, o desgaste psicológico sofrido pela situação vivida, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa do autor, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização deve ser fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

No mais, a litigância de má-fé da companhia não está caracterizada.

A disciplina contida no artigo 80, *caput* e incisos, do CPC, moralizadora que o é, volta-se a reprimir condutas desleais, pérfidas, que atentem contra a ética e boa-fé que devem permear a relação processual.

No entanto, não é qualquer engano que é passível de configurar litigância de má-fé, sendo que não se verifica, *in casu*, elementos que indiquem ter a ré incorrido nas hipóteses previstas no artigo 80 do CPC.

Assim, não há que se falar em apenamento por litigância de má-fé.

Acolhido o pedido principal, deixo de analisar o pedido subsidiário de reconhecimento do cerceamento de defesa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, respeitado o entendimento propalado pela magistrada de origem, a sentença guerreada merece ser reformada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso para declarar procedente o pedido da ação, condenando a companhia aérea ao pagamento de indenização em danos morais ao autor, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento.

Em decorrência do acolhimento do recurso, altero a sucumbência. Condeno a companhia ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor da condenação.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pela parte, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator