



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1140494-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FB LINEAS AEREAS S.A., são apelados MIRELLA NAGIB DE OLIVEIRA BOERY FRANCO e ROGÉRIO FRANCO ANDRADE.

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

São Paulo, 7 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1140494-49.2024.8.26.0100

Comarca: 32ª Vara Cível do Foro Central Cível

Magistrado(a): Dr(a). Rebeca Uematsu Teixeira

Apelante: FB Lineas Aereas S/A

Apelado(a)(s): Mirella Nagib de Oliveira Boery Franco e outro

Voto nº 20285

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo internacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Insurgência da parte ré.

PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DA JURISDIÇÃO BRASILEIRA. Não acolhimento. Inteligência dos arts. 21, I e 22, III e parágrafo único, ambos do CPC. Filial da requerida em território brasileiro, relação de consumo estabelecida entre as partes e domicílio da autora no Brasil tornam a justiça brasileira competente para julgar o feito. Preliminar rejeitada.

MÉRITO. Caso concreto. Tese defensiva de problema técnico operacional que constitui fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa.

Requerentes que chegaram ao destino final com atraso de mais de 24 horas, sem prestação de qualquer assistência material por parte da companhia aérea. Pela evidência dos fatos, são notórios o cansaço exagerado, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos pelos quais passou a autora. Dano moral. Caracterização.

Quantum indenizatório. Fixação em R\$ 5.000,00 para cada requerente, totalizando R\$ 10.000,00. Manutenção. Quantia suficiente para compensar o sofrimento experimentado, sem gerar enriquecimento sem causa, e alertar o fornecedor sobre a necessidade de buscar alternativas para evitar a repetição de eventos danosos como o tratado nos autos.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 207/211, proferida nos seguintes termos:

“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 a pagar 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 da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil”.

Inconformada apela a ré alegando, em suma, que tem o status ultra low cost, em que se comercializam passagens aéreas a preços extremamente módicos e abaixo do valor de mercado em comparação com companhias aéreas de grande porte (chamadas de legacy), o que, por si só, demonstra que a insurgente não pode ser equiparada a tais companhias quando do julgamento da demanda. alega incompetência absoluta da

jurisdição brasileira e da lei aplicável. Afirma que os bilhetes aéreos foram adquiridos em site estrangeiro "www.flybindi.com".

No mérito, sustenta a ausência de responsabilidade da ré, pelo fato de as alterações nos voos terem sido resultado de questões operacionais. Alega que os danos morais pleiteados são indevidos. Diante disso, requer que a presente demanda seja extinta, em razão da incompetência absoluta da jurisdição brasileira para julgar e processar o caso. Defende que o atraso em voo não ultrapassa a esfera do mero aborrecimento.

Recurso preparado e respondido.

É o relatório.

Os autores ajuizaram a ação alegando, em síntese, que embarcaram em uma viagem para a Argentina, com destino à cidade de Mendoza, com o objetivo de participar da "Maratona de Mendoza", marcada para o dia 28 de abril de 2024 às 08hrs. Além de comprarem os bilhetes de participação da prova com antecedência, vinham se preparando há meses para a viagem. Durante o planejamento, optaram por dividi-la em duas etapas, em que, para o primeiro voo, saindo de Salvador com destino a Buenos Aires, contrataram com a empresa Gol, com partida agendada para às 00h50 e chegada às 05h40 no dia 26/04/2024. Já no segundo voo, de Buenos Aires para Mendoza, contrataram com a empresa ré, agendado para o dia 26/04/24 com saída às 16:25 e chegada às 18:15. Entretanto, antes mesmo de

ingressarem no primeiro voo, receberam duas mensagens eletrônicas da ré informando duas alterações sucessivas nos horários de embarque, programado agora para 21h10min do dia 26/04/2024.

Ao questionarem a ré a respeito do atraso, exigindo explicações e perguntando se existiria um voo em horário mais próximo com destino à Mendoza, a ré se limitou a informar que não sabia dos motivos do atraso. Posteriormente, os autores receberam, via email, a notícia de que o voo seria remarcado pela terceira vez, agora para às 01:35 do dia 27/04/2024, e que sairia de outro aeroporto de Buenos Aires, localizado a aproximadamente 38 quilômetros, levando 45 minutos para percorrer o trajeto. Dessa forma, após 09 horas e 15 minutos de atraso em relação ao horário previsto de partida, o avião decolou de Buenos Aires para Mendoza, chegando os autores em seu destino final por volta das 03h30min do dia 27/04/2024.

Cumprе destacar que fizeram, com 2 meses de antecedência, uma reserva em um restaurante de Mendoza no valor de USD 435 por pessoa, a fim de participar de um jantar com amigos que também participariam da maratona, o qual perderam em razão do atraso. Além disso, passaram cerca de 19 horas e 55 minutos (das 05:40 do dia 26/04 às 01:35 do dia 27/04) nas instalações dos aeroportos de Buenos Aires, o que provocou um grande desgaste além de causar preocupação com a diminuição do período de descanso para a maratona, motivos do ajuizamento da ação com pedido de indenização por danos morais.

Pois bem.

Incompetência da Jurisdição Brasileira - Afastamento

A requerida sustenta a incompetência da jurisdição brasileira, sob fundamento de que a compra das passagens foi realizada em site estrangeiro e os voos foram operados exclusivamente em território argentino. Contudo, verifica-se que, além de a autora ser domiciliada no Brasil (fls. 26/27), a relação jurídica estabelecida é de “consumo”, caracterizada pela presença de uma parte vulnerável (a autora, consumidora) de um lado e, do outro, fornecedor de um produto ou serviço (requerida).

O fato de a recorrente (nome fantasia FLYBONDI) possuir somente filial em território brasileiro (indicado na inicial na Av. Paulista, nº 1765, andar 12 – cjto 121 – sala 3 – Bela Vista – fls. 01), ou seja, de sua matriz estar localizada no exterior, não altera a natureza da relação jurídica. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 3º, caput, conceitua fornecedor como “pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. A competência para julgar casos envolvendo consumidor domiciliado no Brasil e pessoa jurídica internacional está prevista nos artigos 21, I e 22, II e parágrafo único, ambos do Código de

Processo Civil. In litteris: Art. 21. “Compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações em que: (...) I - o réu, qualquer que seja a sua nacionalidade, estiver domiciliado no Brasil; Parágrafo único. Para o fim do disposto no inciso I, considera-se domiciliada no Brasil a pessoa jurídica estrangeira que nele tiver agência, filial ou sucursal”. (g. n.) “Art. 22. Compete, ainda, à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações: (...) II - decorrentes de relações de consumo, quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil”. (g. n.) Com efeito, a existência de filial situada no Brasil, a relação de consumo e o domicílio da demandante tornam a jurisdição brasileira competente para apreciar e julgar a demanda, restando rejeitada a preliminar arguida.

Neste sentido:

APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – CANCELAMENTO DE VOO – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Apelo da requerida. PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE SUSCITADA PELA AUTORA EM RESPOSTA – Razões de inconformismo da companhia aérea que não apenas guardam correlação com os fundamentos da r. sentença, como são hábeis a combatê-los de forma satisfatória, permitindo o perfeito exercício do direito de defesa pela parte da recorrida – Preliminar rejeitada. **PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DA JURISDIÇÃO BRASILEIRA – Não acolhimento – Inteligência dos arts. 21, I e 22, III e parágrafo único, ambos do CPC – Filial da requerida em território brasileiro, relação de consumo estabelecida entre as partes e domicílio da autora no Brasil tornam a justiça brasileira competente para julgar o feito** – Preliminar rejeitada. MÉRITO – Legislação aplicável – Sentença

fundamentada na Convenção de Montreal e CDC – Impossibilidade – Voos operados exclusivamente em território argentino – Convenção aplicada somente a voos internacionais, caracterizados por, ao menos, uma escala em território estrangeiro – Código de Defesa do Consumidor utilizado para fixar a competência, mas seus termos não devem embasar a procedência ou improcedência da demanda – Bilhetes aéreos adquiridos em site estrangeiro – Aplicação do artigos 14 da LINDB e 376 do CPC – Legislação estrangeira invocada pela requerida – Tradução do "código aeronáutico" abrange apenas dois artigos e é datada de 2019, o que inviabiliza a análise do mérito por este Egrégio Tribunal – Ausência de exigência de tradução em Primeira Instância – Sentença anulada para determinar o regular prosseguimento do feito, conferindo à recorrente oportunidade para comprovar a vigência e exibir tradução mais completa da legislação estrangeira que pretende aplicar – Precedentes do TJSP . CONCLUSÃO – Rejeitadas as preliminares, no mérito sentença anulada de ofício, resultando prejudicado o recurso, com determinação.

(TJSP; Apelação Cível 1005149-17.2022.8.26.0445; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2023; Data de Registro: 30/08/2023)

Passo a analisar o mérito.

Com efeito, estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de

reparação do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Maria Helena Diniz explana que “a *necessidade de culpa para haver responsabilidade, preconizada pela teoria subjetiva, continua a ser a regra geral, exigindo, por parte da vítima, a prova da culpa do agente, dos prejuízos sofridos e a existência da relação de causalidade entre o comportamento do agente e o dano causado*”.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente.

Ressalto que o fato da requerida se autointitular empresa de “aviação low cost” não a exime de suas responsabilidades

perante os consumidores. Trata-se de pura e simples aplicação dos artigos 734 a 737 do Código Civil que assim dispõem, respectivamente:

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.”.

No caso concreto, como dito, restou incontroverso que houve falha na prestação de serviços, sendo confessado o atraso deduzido na inicial. E a ré não comprovou a prestação de assistência material nos termos da legislação acima mencionada, limitando-se a dizer que realocou a autora na primeira oportunidade. Não demonstrada, contudo, a prestação de qualquer assistência material, nos termos da legislação mencionada.

No que tange ao *quantum* indenizatório, **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, os quais “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).

Observando estes critérios, os desconfortos sofridos, a alta reprovabilidade da conduta da fornecedora, diante da ausência de assistência material, bem como o tempo de atraso para que a parte autora chegasse ao seu destino, a meu ver, afigura-se proporcional e razoável a fixação no valor de R\$ 5.000,00 para cada requerente, totalizando R\$ 10.000,00.

Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto e o entendimento deste Colegiado em casos semelhantes, entendo prudente e razoável manter a indenização no montante de R\$ 5.000,00 para cada autor, quantia suficiente para compensar os abalos sofridos, além de possuir o condão de imprimir **caráter punitivo** à ré, apto a evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência, como esta, ocorram.

Ainda, o valor atende aos ditames da *proporcionalidade* e da *razoabilidade*, pois ao mesmo tempo em que pune a ré, não é capaz de gerar o enriquecimento sem causa do autor, conduta vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro (Art. 884, CC).

Neste sentido:

Direito Civil. Apelação. Indenização por dano moral. Cancelamento de voo. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Recurso provido, com determinação. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por dano moral. O autor adquiriu passagem aérea para viagem em 19/07/2024, mas o voo foi cancelado em razão de necessidade de manutenção na aeronave, resultando em atraso de 7 horas para a chegada ao destino final. O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na possibilidade de majoração do valor indenizatório fixado a título de danos morais em primeira instância. III. Razões de Decidir 3. **Falha na prestação dos serviços da ré. Cancelamento de voo que acarretou em atraso de cerca de 7 (sete) horas. Frustração na expectativa de viagem. Fato que ultrapassa o mero dissabor. Reconhecimento dos danos morais.** 4. A indenização deve ser proporcional aos danos causados, não podendo ser irrisória nem excessiva. Consideradas as circunstâncias do caso, cabível a majoração da verba indenizatória

para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra adequada, em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido, com determinação. Tese de julgamento: 1. A indenização por dano moral deve ser proporcional aos danos causados, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; Código Civil, art. 405. Jurisprudência Citada: STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, DJ 04/02/2002. TJSP, Apelação Cível 1045213-09.2023.8.26.0001, Rel. Flávio Cunha da Silva, j. 17/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1011338-07.2024.8.26.0068, Rel. Paulo Alcides, j. 13/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1038818-72.2022.8.26.0506, Rel. Elói Estevão Troly, j. 10/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1056584-27.2024.8.26.0100, Rel. Rodolfo Pellizari, j. 03/02/2025.

(TJSP; Apelação Cível 1018357-64.2024.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)(g.n.).

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.

Majoro a verba honorária para 20% do valor da condenação, considerado do trabalho realizado na fase recursal.

Ante o exposto, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fica prequestionada toda a matéria alegada pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Rodolfo Pellizari
Relator