



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000346458

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1129971-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEUTSCHE LUFTHANSA AG, é apelado GABRIEL CARVALHO ALLEONI.

ACORDAM, em 21ª 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 Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL nº 1129971-75.2024.8.26.0100

APELANTE: DEUTSCHE LUFTHANSA AG

APELADO: GABRIEL CARVALHO ALLEONI

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 39829

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Atraso de voo internacional, resultando na chegada do autor ao destino final com cerca de 4 horas de atraso – Problemas operacionais que representam o chamado “fortuito interno”, e não afastam a responsabilidade da ré, que é objetiva (art. 14 do CDC) - Danos morais configurados - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Montante arbitrado em R\$ 5.000,00 que não comporta redução, ante as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “*ação indenizatória*” ajuizada por **GABRIEL CARVALHO ALLEONI** em face de **DEUTSCHE LUFTHANSA AG**, julgada **procedente** pela r. sentença de fls. 113/117, cujo relatório adoto, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, corrigido desde a r. sentença e, com juros de mora a partir da citação, além do pagamento dos ônus sucumbenciais, com honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a requerida, às fls. 124/132, sustentando, em síntese: (i) ausência de comprovação de danos morais alegadamente suportados (fl. 126); (ii) redução da indenização por danos morais (fl.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

130).

Recurso tempestivo, preparado, e contrarrazoado às fls. 140/161.

Oposição ao julgamento virtual manifestada à fl. 170.

É o breve relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação indenizatória decorrente de atraso do voo LH 507, que sairia de São Paulo (GRU) às 18h:15min do dia 09/07/2024 e chegaria em Frankfurt (FRA) às 10h50min do dia seguinte (fl. 2), mas partiu com 4h49min de atraso (fl. 2), chegando ao seu destino às 14h:49min (fl. 3).

Alega a companhia aérea que o atraso do voo teria ocorrido devido a problemas operacionais (fl. 34, item 5); tal situação, contudo, não constitui fato imprevisível, tampouco caracteriza força maior/caso fortuito, mas representa o chamado “fortuito interno”, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela ré.

Nesse sentido, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO REGIMENTAL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. VÔO INTERNACIONAL. ATRASO. EXTRAVIO DE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

BAGAGEM. APLICAÇÃO DO CDC. PROBLEMA TÉCNICO. FATO PREVISÍVEL. DANO MORAL. CABIMENTO. ARGUMENTAÇÃO INOVADORA. VEDADO. - Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, as hipóteses de indenização por atraso de voo não se restringem àquelas descritas na Convenção de Varsóvia, o que afasta a limitação tarifada. - A ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipóteses de caso fortuito ou de força maior - Em voo internacional, se não foram tomadas todas as medidas necessárias para que não se produzisse o dano, justifica-se a obrigação de indenizar - Cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de voo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores” (AgRg no Ag 442487/RJ - Rel. Min. Humberto Gomes de Barros. DJ 09/10/2006)

Com efeito, conforme estabelece o artigo 737 do Código Civil, o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo:

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

E, a Resolução 400 da ANAC, assim dispõe:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: (...) II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos: (...) I - atraso do voo; II - cancelamento do voo;

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 -

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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.

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Nesse contexto, tratando-se de evidente relação de consumo, porquanto as partes correspondem aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor de serviços (CDC, art. 3º), caberia a requerida comprovar que adotou as medidas necessárias para amenizar o dano, bem como, comprovar a prestação de assistência material suficiente ao autor, ônus probatório do qual não se desincumbiu.

Inequívoca, portanto, a falha na prestação de serviços, a ensejar, conseqüentemente, a devida reparação moral, que prescinde de prova, pois inerente aos fatos narrados, respondendo a ré de forma objetiva, à luz do que estabelece o artigo 14¹, do Código de Defesa do Consumidor.

Na hipótese, por questões inerentes ao serviço da ré, o autor chegou com um atraso, em relação ao itinerário original, de aproximadamente 4 horas, o que, certamente, causou inevitáveis

¹ Art. 14: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos."



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contratempos, especialmente por tratar-se de viagem internacional (trecho de ida à Frankfurt).

Assim, comprovada, em concreto, efetiva ocorrência de lesão extrapatrimonial ao autor, na estrita observância ao disposto no art. 251-A, do Código Brasileiro de Aeronáutica (fl. 129).

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

No que concerne ao valor da condenação, o montante de R\$ 5.000,00, fixado na r. sentença, não comporta a redução pleiteada, pois bem atende aos critérios da repercussão do dano, grau de culpa e condição socioeconômica das partes, e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, encontrando-se dentro dos parâmetros adotados por esta C. Câmara em casos análogos:

APELAÇÃO. Transporte Aéreo. Viagem nacional. Atraso de voo. Atraso de 4 horas para chegada em destino final. Dever da companhia aérea de realocar o passageiro em voo para o mesmo destino e mesma data originalmente contratados. Falha na prestação do serviço. Dano moral "in re ipsa". Sentença reformada para condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1008062-08.2020.8.26.0003; Relator Des. Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2021; Data de Registro: 30/06/2021)

Portanto, a r. sentença deve ser mantida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FÁBIO PODESTÁ

Relator