



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000347170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1077174-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENAN PETRY ELTZ, é apelada AIR CANADA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1077174-25.2024.8.26.0100

Apelante (s): Renan Petry Eltz

Apelado (a,s): Air Canada

Comarca: São Paulo – 19ª Vara Cível do Foro Central

Juiz (a) de 1º Grau: Camila Rodrigues Borges de Azevedo

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 32118

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – Ação de reparação de danos – Sentença de parcial procedência – Controvérsia única: valor do quantum indenizatório – Montante diminuto diante das circunstâncias e consequências do evento danoso – Atraso de 24 horas - Indenização majorada – Sentença parcialmente modificada – Decaimento mantido – **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 21/11/2024 (fls. 164/168), de relatório adotado, que julgou parcialmente procedente a ação para “condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Por força da sucumbência mínima do autor, arcará a requerida com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo, por equidade, em R\$ 1.500,00, na forma do §8º do artigo 85 do Código de Processo Civil”.

Apelo do autor (fls. 171/178) alegando em síntese, a necessidade de majoração do *quantum* indenizatório, em razão de seu aspecto punitivo-reparatório, pois o cancelamento do voo gerou um atraso de 24 horas em relação ao horário contratado sem a prestação de informações prévias quanto ao ocorrido, impossibilitando o passageiro optar pela melhor alternativa diante do cancelamento. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 183/192.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 17/12/2024, é tempestiva e preparada (fls. 179).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue:

“Quanto à legislação aplicável, ressalta-se que, afastada a Convenção de Montreal ao caso, visto que esta incide em caso de extravio de bagagem em voo internacional. Trata-se de relação de consumo, posto que o autor se enquadra no caput do artigo 2º da Lei nº 8.078/90, como consumidor, porquanto contratou a prestação de serviço na qualidade de destinatário final. A ré, por sua vez, constituiu-se como fornecedora, em consonância ao artigo 3º, caput, do referido diploma legal, uma vez que se organiza para a prestação de serviços no mercado de consumo. Com isso, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor. Assim, na hipótese de prestação defeituosa do serviço, o transportador responde pelos danos causados independentemente de culpa, nos termos do art. 14, caput, do referido diploma, sendo certo que sua condenação somente pode ser afastada mediante prova de que o defeito inexistia (CDC, art. 14, § 3º, I), ou seja, de que o serviço foi prestado de forma adequada ou que teria ocorrido culpa exclusiva do consumidor. Do conjunto probatório, comprovada a relação jurídica entre as partes, conforme bilhetes aéreos as fls. 25/29. Ainda, incontroverso o cancelamento do voo AC97, saindo de São Paulo com destino a Montreal, conforme documentos as fls. 30/38, e admitido pela requerida em sede de contestação. Tem-se que o cancelamento do voo teria se dado por motivo de restrição problemas mecânicos repentinos verificados na aeronave. Contudo, eventuais problemas internos à companhia fazem parte do risco assumido pela prestadora de serviço, de modo que não podem ser utilizados como escudo contra responsabilização por eventuais dissabores sofridos por seus passageiros. O voo do autor chegou ao seu destino cerca de 24 horas após o horário contratado, de modo que incidente o artigo 27 da Resolução 400 da ANAC, o qual prevê que, em caso de atraso superior a quatro horas, é dever do transportador oferecer assistência referente à alimentação, hospedagem e traslado em caso de pernoite: “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 comportas 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; III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta" No mesmo sentido, o artigo 12 da Resolução em análise prevê que deve ser informado ao passageiro acerca do cancelamento com antecedência mínima de 72 horas, bem como, oferecer alternativas ao passageiro, como reacomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte: "Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. § 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de: I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração. § 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro: I - reacomodação; II - reembolso integral; e III - execução do serviço por outra modalidade de transporte." A requerida, portanto, tem a obrigação de prestar assistência aos passageiros, informando de maneira clara o ocorrido e fornecendo meios alternativos para solução do problema. No caso em tela, embora tenha realocado o autor e provido estadia, falhou a requerida em comunicar o autor com devida antecedência o ocorrido e fornecer auxílio, durante as horas em que o autor ficou aguardando no aeroporto. Diante disso, é seguro afirmar que houve falha na prestação do serviço aéreo adquirido pelo consumidor que lhe causou transtornos, seja pela frustração de expectativa, seja pela falta de auxílio adequado. Tendo em vista que o autor chegou ao destino com atraso por falha da ré, de rigor, a procedência do pedido. Deveras, o

lapso temporal decorrente do atraso bem como a ausência de total assistência aos autores ultrapassam o limite do dissabor da vida em sociedade, consubstanciando-se em evento capaz de causar desconforto e desgaste merecedor de reparação pela via dos danos morais. O dano moral deve ser fixado de acordo com critérios de proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com as características do autor, do ofensor e do dano, a fim de não ensejar o enriquecimento sem causa de um em detrimento de outro. Sendo assim, reputo como suficiente a fixação do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).”

Controvérsia única: valor do *quantum* indenizatório.

O autor, ora apelante, adquiriu junto à companhia aérea ré, ora apelada, passagens de ida de Porto Alegre para Montreal, com saída de Porto Alegre às 14h40 do dia 16/02/2024, chegada em Guarulhos às 16h30, saída de Guarulhos às 21h45 do mesmo dia, e chegada em Montreal às 06h10 do dia 17/02/2024 (fls. 25).

Incontroverso nos autos que o voo originalmente contratado de Guarulhos para Montreal foi cancelado, o que implicou realocação do apelante em voo com saída de Guarulhos às 21h45 do dia 17/02/2024 e chegada em Montreal às 06h10 do dia 18/02/2024, com atraso de 24 horas em relação à programação original.

O retro contexto fático demonstra as consequências objetivas do atraso de 24 horas, como a falta de oferta imediata de realocação noutra companhia, corrobora que a aérea falhou na prestação de seus serviços, dando causa ao ocorrido que ultrapassou a seara do mero aborrecimento, inegáveis os reflexos negativos no íntimo do apelante, resultando caracterizado indubitável dano moral que se aquilata inclusive pela regra da experiência comum do CPC, artigo 375, configurando dano moral passível da indenização que assegura a CF, artigo 5º, X, de responsabilidade e obrigação da transportadora.

A indenização por dano moral é arbitrada em consonância com o Método Bifásico definido e que vem sendo aplicado pela Seção de Direito Privado do C. STJ (REsp 1.473.393/SP) e, no caso, consideradas as circunstâncias do

evento e a extensão do dano (CC, artigo 944), exacerbado pelo total de horas de atraso, sem maiores consequências, pois não provadas, bem como os princípios do desestímulo, da proporcionalidade e da razoabilidade, mas sem perder de vista a moderação exigida na salvaguarda de enriquecimento via ação, reputo adequado fixar o valor de R\$ 8.000,00, não se mostrando excessivo, nem diminuto, e incapaz de causar enriquecimento ilícito, guardando proporcionalidade com o dano moral suportado.

O valor do dano moral comporta atualização pela tabela de débitos judiciais a partir da data deste julgamento (STJ, Súmula 362), acrescendo-se juros de mora de 1% a.m. (CC, artigo 406, c/c CTN, artigo 161, § 1º), contados da citação (CC, artigo 405), diante da natureza contratual do evento danoso, ocorrido no âmbito do contrato de transporte.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido, e a sentença segue parcialmente modificada, mantido o regime de decaimento da sentença.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)