



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349491

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1179824-87.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DIOGO TAKATOSHI MAEDA, DAVI HARUYUKI MAEDA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), MATEUS NAOKI MAEDA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e MARCELI MARTINS RIBEIRO MAEDA, é apelado EMIRATES AIRLINES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48675

Apelação nº 1179824-87.2023.8.26.0100

Comarca de São Paulo

Apelantes: **DIOGO TAKATOSHI MAEDA, DAVI HARUYUKI MAEDA, MATEUS NAOKI MAEDA, MARCELI MARTINS RIBEIRO MAEDA**

Apelada: **EMIRATES AIRLINES**

Juíza de Direito: Priscilla Buso Faccinetto

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA REFORMADA.

I. Caso em Exame

Indenização por danos morais decorrente de atraso de voo internacional. Autores adquiriram passagens aéreas para viagem de São Paulo a Nagoya, com cancelamento e remarcação do voo, resultando em chegada com 48 horas de atraso. Pretensão de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso do voo e a falta de assistência adequada configuram dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a relação de consumo e a responsabilidade objetiva da ré.

4. A assistência material oferecida não elide o dano moral, sendo insuficiente para compensar o transtorno e insegurança causados aos passageiros.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido. Ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, atualizado pelo IPCA e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, além de custas e honorários advocatícios de 20% sobre o montante condenatório.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da transportadora aérea por atraso de voo superior a 48 horas configura dano moral. 2. A assistência material mínima não desconfigura o dano extrapatrimonial.

Legislação Citada:

- Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, § 2º; Resolução 400 da ANAC, arts. 26 e 27.

1:- Trata-se de indenização por dano moral, decorrente de atraso de voo internacional. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “*Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por DIOGO TAKATOSHI MAEDA, MARCELI MARTINS RIBEIRO MAEDA, DAVI HARUYUKI MAEDA E MATEUS NAOKI MAEDA, em face de EMIRATES, qualificados nos autos. Os autores alegam que adquiriram passagens aéreas junto à ré para realizar viagem no trecho São Paulo - Dubai - Osaka - Nagoya, com partida prevista para 28 de novembro de 2023, às 01h25min. Contudo, o voo foi cancelado, remarcado e conseguiram viajar apenas às 11h10 do dia 30/11/2023, de forma que ficaram 16 horas esperando uma conexão em um país*”



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estrangeiro. Alegam que chegaram com 48 horas de atraso no destino final. Pretendem indenização por danos morais. Juntou documentos (fls. 14/50). A parte requerida ofertou contestação (fls. 69/77), alegando, em síntese, exclusão da responsabilidade por força maior, ausência de defeito na prestação dos serviços e ausência de danos morais. Houve tréplica (fls. 99/106). O Ministério Público declinou de atuar no processo, apesar da incapacidade civil dos menores autores (fls. 109/111) É o relatório.”

A r. sentença de fls. 114/119 julgou improcedente o pedido inicial. Consta do dispositivo “*Ante o exposto, nos termos no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais. Diante da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios calculados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Com o trânsito em julgado, certifique-se se houve o integral recolhimento das taxas judiciárias. Não havendo custas a serem recolhidas, arquivem-se os autos.*

Apelam os autores, requerendo indenização por dano moral, com a consequente inversão do ônus da sucumbência. Sustentam que houve constrangimento e violação aos direitos da personalidade em razão do cancelamento do voo, longa espera por informações, realocação apenas para o dia seguinte, falta de assistência adequada e chegada tardia ao destino, configurando total descaso da empresa aérea (fls.122/132).

O recurso foi recebido a fls. 147 e apresentadas contrarrazões a fls. 138/145.

É o relatório.

2:- Cumpre anotar que ao presente caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porquanto inegável a relação jurídica de consumo entre os litigantes, conforme preceitua o artigo 732, do Código Civil, mostrando-se inaplicável o Código Brasileiro da Aeronáutica ao caso em análise.

O atraso do voo em mais de quarenta e oito horas é fato incontroverso, porquanto admitido pela transportadora aérea ré.

Não se aplicam ao caso as excludentes de ilicitude consuetudinariamente avocadas (manutenção de aeronave, más condições climáticas etc.), porquanto tais circunstâncias são esperadas no ramo de atividade desenvolvido pela transportadora aérea.

A responsabilidade da ré no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela transportadora aérea ré, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, eis que configurado o dano moral.

3:- Subsiste a questão da ocorrência —ou não— do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

A mera assistência material com voucher para alimentação, acomodação em próximo voo disponível e até mesmo o pernoite, que o passageiro não tem alternativa além da aceitação, não servem para elidir a angústia, o transtorno e a sensação de insegurança pela qual inevitavelmente são submetidos os clientes da companhia aérea em casos como o ora em análise.

A bem se ver, tais assistências de caráter material são o mínimo esperado pela companhia aérea em tais casos e não implicam em se ter como desconfigurado o dano extrapatrimonial caso tenham sido prestadas.

Veja-se que tal obrigação é de caráter mínimo, conforme dispõem os artigos 26, incisos I e II, e 27, ambos da Resolução 400, da ANAC, in verbis:

“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 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”

Destarte, tendo os autores verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com o atraso superior em período superior a quarenta e oito horas, não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve a ré responder pelo prejuízo extrapatrimonial experimentado pelo requerente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso em exame, tendo em vista o grau de culpa da ré, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor de R\$ 20.000,00 a título de indenização, afigura-se adequado.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00 para todos os autores, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Arcará ainda a ré com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 20% sobre o montante condenatório atualizado, nos termos dos § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator