



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349681

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026481-37.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEXANDRE SANG MIN LEE, é apelado DELTA AIR LINES INC..

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO
RELATOR

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 58619

APEL.Nº: 1026481-37.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : ALEXANDRE SANG MIN LEE

APDO. : DELTA AIR LINES INC.

JUIZ : ADRIANA CRISTINA PAGANINI DIAS SARTI

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – ATRASO DE 12 HORAS DO HORÁRIO INICIALMENTE PREVISTO E CONTRATADO PARA CHEGADA AO DESTINO FINAL – INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - AUTOR QUE PERMANECEU AGUARDANDO SEM QUALQUER AUXÍLIO MATERIAL POR PARTE DA RECORRIDA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA, INEFICIENTE, E EM TOTAL DESCONFORMIDADE COM O QUANTO CONTRATADO – DANOS MORAIS QUE DEVEM SER DEFINIDOS EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – MONTANTE COMPENSATÓRIO MORAL DEFINIDO EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) - QUANTIA QUE NÃO SE MOSTRA EXCESSIVA OU IRRISÓRIA – NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 240/246, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação de Reparação de Danos, nos moldes em que proposta por **ALEXANDRE SANG MIN LEE** contra **DELTA AIR LINES INC.**, momento em que o Juízo condenou a empresa aérea demandada ao pagamento de R\$ 1.058,34, assim definidos a título de indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos materiais, afastando, por outro lado, o pedido de compensação por danos morais nos moldes em que inicialmente deduzido. No mais, carrou ainda o Juízo a ocupante do polo passivo, porque a reconheceu vencida, condenação ao pagamento de custas, despesas processuais, bem como a arcar com os Honorários Advocatícios devidos, estes por sua vez fixados em R\$ 800,00.

Inconformado com os termos definidos pela R. Sentença proferida, dela recorre o ocupante do polo ativo da relação, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 249/257, para tanto clamando pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, haja vista que se mostrou presente prática inadequada desenvolvida pela ré, esta que deve implicar no acolhimento da pretensão compensatória nos limites em que deduzida em sua peça primeira, isto porque resultou demonstrado que o cancelamento do voo originalmente contratado ocasionou um atraso de 12h do inicialmente previsto, prejudicando assim sua chegada ao destino contratado, aspecto esse que gerou danos que extrapolam a linha do mero aborrecimento, daí o porquê de pedir pela condenação da ré ao pagamento de compensação a ser definida em 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, motivo pelo qual se bate pelo integral acolhimento de seus reclamos, de sorte a que venha a ser modificado o posicionamento indevidamente adotado em 1ª Instância, agora com a total procedência da demanda.

Regularmente processado o recurso, a recorrida, conforme dá conta por manifestação de fls. 270/277, apresentou suas devidas contrarrazões, ocasião em que se bateu pela integral manutenção da R. Sentença que indica indevidamente hostilizada, porque adequada a realidade dos autos, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria como já regularmente debatida junto

ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório

O recurso como intentado deve ser merecedor de pleno acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites que foram definidos quando da prolação da R. Sentença agora hostilizada não se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto carreado ao todo processado

Partindo da introdução acima indicada, e antes de prosseguir na análise do conjunto carreado ao feito, com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pelo recorrente através de suas razões como apresentadas, forçoso reconhecer que a matéria em desate deve ser apreciada à luz do quanto vem disposto pela Lei Consumerista, porque nesse sentido vem se orientando a melhor Jurisprudência formada em relação ao tema, valendo frisar, no entanto, que o fato de ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor na solução do caso em exame, não significa dizer que o consumidor tenha que ter obrigatória e exclusiva razão na solução da pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça com exclusividade aquele que se coloca na condição de consumidor, seja este de bens, seja de serviços.

Ultrapassada essa primeira questão, e em relação ao pedido direcionado a condenação da ré ao pagamento de compensação pelos danos extrapatrimoniais que foram impostos ao autor, é de se dizer que não deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, pois conforme se verifica por meio do todo processado, resultou demonstrado que os serviços contratados pelo ocupante do polo ativo não

foram prestados de maneira minimamente adequada, sendo permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado, principalmente porque resultou incontroverso dos autos, que o voo em discussão sofreu atraso, o que implicou em efetiva demora de mais de 12 horas em relação ao horário inicialmente previsto para chegada ao destino final, daí porque se mostra de rigor a responsabilização da empresa recorrida diante dos vícios apresentados pelos serviços insuficientemente prestados, principalmente porque não se tem por configurada a presença de excludente de responsabilidade que foi por ela alegada, mas não demonstrada, isto porque não se viu minimamente caracterizada, fato este que trouxe incômodo, desconforto, e real sensação de abandono imposta ao recorrente, e que implicaram em efetivo desprezo com que foi tratado no episódio, o que inclusive repercutiu na autoestima do demandante, tanto é que do conjunto se denota a presença de elementos que devem ser somados a efetiva quebra do contrato que vinculava as partes ainda em conflito, uma vez que a empresa recorrida desconsiderou os termos que nortearam a emissão dos bilhetes aéreos adquiridos, e por bom valor pelo demandante.

No mais, é certo que o conjunto de elementos encartado ao feito, ao contrário do quanto alegado pela demandada, permite concluir pela inadequação da conduta por ela adotada quando constatada sua falha que implicou no atraso do voo discutido no feito, isto porque não logrou comprovar, como já indicado, que adotou quaisquer medidas razoáveis para, ao menos tentar contornar os incômodos e prejuízos suportados pelo autor, o agora recorrente.

Ademais, é de se ter em mente que o atraso significativo de voo gera direito de ver-se o passageiro indenizado/compensado, o que se tem em atenção aos termos definidos pelo artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que ao consumidor é garantido o direito a efetiva reparação dos

danos morais e patrimoniais sofridos, estes presentes, e decorrentes dos serviços que se reconhece mau prestados, o que se deu com efetiva incorreção pela empresa recorrida.

Nesse sentido, se orienta a jurisprudência pacífica como emanada desta E. Corte:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré. Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado. Valor arbitrado adequado. Manutenção integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação 1086525-66.2017.8.26.01000; Relator(a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2018; Data de Registro: 05/06/2018)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – Transporte aéreo Responsabilidade da empresa contratada pelos danos causados por companhia aérea que ela própria escolheu para realizar o voo Atraso de dois dias para retorno da autora ao Brasil Falha na prestação do serviço Dano moral configurado Manutenção da indenização fixada em primeiro grau RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1004479 -11.2017.8.26.0297; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2018; Data de Registro: 24/05/2018)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, de rigor que se tenha por plenamente caracterizado no episódio o dano moral que foi suportado pelo recorrente, este a dar pleno suporte ao pretendido direito a compensação como buscada, motivo pelo qual, e em complemento ao quanto já definido, conveniente ressaltar que para se ter por devida compensação por danos morais como buscada, não se mostra necessária a completa demonstração dos prejuízos impostos, ainda que plenamente caracterizados no caso em exame, porque resultou presente situação que desborda para responsabilidade objetiva do transportador, que por seu turno deveria, para se eximir de prestar compensação, dar conta de que os danos não ocorreram, que não geraram os efeitos indicados, que devem ser atribuídos com exclusividade ao demandante, ou ainda que ficaram totalmente distantes de sua esfera de atuação, o que não se registrou no caso que se tem em reexame.

Configurada, portanto, prática que implicou nos danos morais passíveis de compensação, e tendo em vista que sua fixação deve se dar de forma a não gerar indevido enriquecimento por parte daquele que tem direito ao seu recebimento, ou mesmo ruína daquele que se vê obrigado a prestá-la, deve ser apreciada agora questão relativa a definição dos valores como pleiteados a título de compensação por dano equiparado a moral, sendo de se concluir que, nesse tocante, deve ser fixado o valor de R\$ 8.000,00, quantia essa que não se mostra excessiva ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios experimentados pelo demandante no curso do episódio em desate, notadamente porque conta com total observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, notadamente porque na fixação deve ainda ser levado em consideração o fato de que a compensação pelo dano suportado deve ser compreendida como justa punição aplicada contra aquele que atenta contra a honra, o nome, ou a imagem de outrem, ou mesmo causa a este extrema dor psicológica, ou sensação de abandono. Tenha-se em conta que a importância como agora definida, esta destinada a compensação pleiteada,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deverá ser devidamente quitada depois de acrescida de correção monetária computada com suporte nos limites definidos pela Tabela Prática editada pelo E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da publicação do Acórdão, bem como de juros de mora, estes por sua vez devidos da citação.

Com base no quanto exposto, deve se constituir em alvo de integral acolhida a irresignação como deduzida pelo autor, conforme apelo dirigido a esta E. Corte, razão pela qual deve a R. Sentença hostilizada sofrer parcial reforma, para agora se acolher o recurso como manejado pelo ocupante do polo ativo da relação instaurada, de sorte a se condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais, estes que se reconhece impostos ao recorrente, esta que se define em valor equivalente a R\$ 8.000,00, e que deverá ser quitada depois de acrescida de juros e correção monetária nos termos em que já anteriormente definidos. Acrescente-se que, no mais, deverá arcar ainda a demandada com o valor total das custas e despesas processuais a que deu causa, bem como com verba Honorária, esta que agora se redefine para 20% sobre o valor total de condenação, o que se dá em atenção ao quanto vem disposto pelo art. 85, e §§s, do CPC hoje em vigor.

Pelo exposto, é caso de se dar provimento ao Recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
RELATOR