



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1131933-70.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUELITA SILVA PEIXOTO, é apelada SWISS INTERNACIONAL AIR LINES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16509

APELAÇÃO Nº 1131933-70.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 18ª VARA CÍVEL

APELANTE: SUELITA SILVA PEIXOTO

APELADA: SWISS INTERNACIONAL AIRLINES

JUÍZA DE DIREITO: DRA. CAROLINA PEREIRA DE CASTRO

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora.

1. Transporte aéreo internacional. Atraso de 38 horas para chegada a Dublin (Irlanda) de voo que partiu de Zurich (Suíça).

Inexistência de causa excludente de responsabilidade ou demonstração de adoção de medidas que evitassem o dano.

2. Danos morais configurados. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da empresa. Fatos que excedem o mero dissabor.

O atraso do voo fez com que a autora permanecesse dois dias a mais em estadia no país estrangeiro sem que tenha havido informação prévia da companhia motivando o atraso ou mesmo prestação de assistência material

Indenização que comporta majoração para R\$ 5.000,00, quantia razoável e compatível com as circunstâncias do caso concreto.

Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença a fls. 138/143, que julgou parcialmente procedente a presente ação indenizatória para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00. Sucumbente, a requerida também foi condenada ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

A autora apela a fls. 146/154 pleiteando a reforma da sentença para que seja acolhido seu pleito de majoração de indenização por danos morais para R\$ 14.924,99.

O recurso é tempestivo e as custas de preparo foram recolhidas (fls. 155).

As contrarrazões estão a fls. 204/208.

É o relatório.

Dá-se provimento em parte ao recurso.

Trata-se de ação de indenização por danos morais na qual a autora narra, em sua petição inicial, que adquiriu passagens aéreas da ré para retornar, em 24/07/2023, de Zurich (Suíça) a Dublin (Irlanda).

Contudo, o voo sofreu atraso no embarque, o que fez com que a **autora chegasse ao destino com 38 horas de atraso**. A demandante/apelante ainda sustenta que chegou ao aeroporto com a devida antecedência, mas que só soube vinte minutos após o horário previsto para embarque que seu voo foi cancelado (fls. 20), sem qualquer justificativa.

Alega constrangimento ilegal, a denotar dano moral, pela demora de atendimento na fila (junta foto do aeroporto lotado a fls. 149), **pela falta de informação prévia acerca do atraso no voo e por ter de se deslocar sozinha em território estrangeiro, e as suas próprias custas (sem auxílio material) para casa de parentes (fls. 150).**

O juízo de origem, na sentença ora impugnada, considerou que o atraso do voo por mais de 36 horas sem o fornecimento de alimentação, estadia e traslado são fatos suficientes para causar dor, angústia, humilhação, vexame, pelo que condenou a requerida à reparação por danos morais em R\$ 3.000,00.

Pois bem, no caso em tela, ficou evidenciada a falha na prestação de serviços pela ré, materializada no atraso do voo que atraso de 38 horas para a chegada da autora ao destino.

Em sua defesa, a ré justificou que se tratava de um problema técnico na aeronave, o que é insuficiente para caracterizar um evento fortuito que isente sua responsabilidade.

Além dos transtornos sofridos pela autora, a ré não demonstrou ter prestado a devida assistência material ou adotado medidas adequadas para minimizar os impactos da situação, sendo que a simples realocação em outro voo não é suficiente para tal.

Além disso, falhou a prestadora do serviço acerca falta de informação prévia acerca do atraso no voo e por ter obrigado a consumidora a se deslocar em território estrangeiro sem auxílio material.

E tratando-se de ação de indenização por danos morais, decorrente da má prestação de serviços de transporte aéreo, importante ressaltar que, referente à responsabilidade do transportador, o transportado, ao contratar o transporte, espera ser levado ao seu destino com segurança e, caso ocorra alguma eventualidade, como no caso dos autos, a responsabilidade do transportador pela indenização dos prejuízos sofridos é objetiva.

Ainda que assim não se entendesse, aplicar-se-ia igualmente as normas da Lei nº 8.078/90, pois como afirmado acima, caracterizada a relação havida como de consumo.

A prestadora de serviços tem a obrigação de executar sua tarefa de maneira adequada, sob pena de responder pelo evento danoso, pois a simples ocorrência de atraso de voo já denota a má prestação dos serviços.

Nesse sentido, já se posicionou esta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo internacional. Extravio de bagagem. Fato incontroverso. Fato do serviço. Obrigação da companhia aérea em reparar os danos morais sofridos pelo passageiro. Inaplicabilidade da Convenção de Montreal. RE 1394401/SP (tema 1240) - tese fixada: "Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional". Recurso de apelação improvido. (TJ/SP; Apelação Cível 1018119-17.2022.8.26.0003; Relator Décio Rodrigues; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/09/2023)

Nesse passo, tem-se que o dano é grave pois o atraso

acarretou atraso de 36 horas para chegada da autora ao destino, obrigou a consumidora a ficar em território estrangeiro por tempo a mais sem as devidas explicações e relegou à demandante o custeio, sem assistência material, decorrente dessa demora. Tudo isso é fato que extrapola o mero dissabor cotidiano e representa inaceitável deficiência do serviço de transporte contratado.

De outra parte, o poder econômico da ré apelante, por sua vez, dispensa maiores comentários: trata-se de companhia aérea de renome e com conhecido faturamento. Demais disso, o comportamento da requerida foi adverso, tendo em vista que não guardou as cautelas necessárias ao exercício da atividade, inclusive no que se refere ao dever informacional e assistencial.

De acordo com os parâmetros acima expostos e com os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, verifica-se como razoável a majoração da verba indenizatória arbitrada para R\$ 5.000,00, em consonância à jurisprudência desta c. Câmara:

“Prestação de serviços – Transporte aéreo internacional – Cancelamento do voo do autor, que ensejou a perda da conexão – Autor que foi obrigado a pernoitar em Detroit e passar um dia inteiro em Toronto, tendo chegado ao seu destino com vinte e quatro horas após o horário inicialmente programado – Ré que não prestou assistência material adequada ao autor, não lhe tendo acomodado em outro voo em tempo razoável, nem fornecido alimentação e hospedagem até o novo embarque - Danos morais caracterizados. Dano moral – "Quantum" - Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Majoração do valor indenizatório de R\$ 3.000,00 para R\$ 7.000,00 – Sentença reformada nesse

ponto – Ampliada a procedência parcial da ação.
Sucumbência – Honorários advocatícios fixados na sentença por equidade – Inadequação - Verba honorária que deve ser fixada em observância aos percentuais previstos no § 2º do art. 85 do CPC – Honorários advocatícios que devem ser arbitrados em 20% sobre o valor da condenação atualizado – Sentença reformada nesse ponto - Apelo do autor provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1011095-41.2024.8.26.0625; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025)

RECURSO APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. **ATRASO DE VOO INTERNACIONAL.** Sentença de procedência dos pedidos. Inconformismo da requerida. **Atraso de voo de 16 horas constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea.** Dano moral configurado, tendo em vista a não comprovação da adequada prestação de assistência material necessária a parte autora. **Indenização reduzida de R\$ 10.000,00 para R\$ 7.000,00.** Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade e está em consonância com os critérios adotados por esta Câmara de Direito Privado. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005167-41.2023.8.26.0271; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 2ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de
Registro: 28/11/2024)

Em suma, de rigor a reforma parcial da sentença impugnada
tão somente para majorar os danos morais de R\$ 3.000,00 para R\$ 5.000,00.

Finalmente, em razão da sucumbência recursal, majoram-se
os honorários devidos ao causídico da autora de 10% para 12% do valor da
condenação.

Consigne-se que houve parcial depósito em garantia do valor
pela requerida a fls. 156/158.

Anote-se que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que
*“quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o
tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado
multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”*. As partes
devem se atentar a isso

Ante o exposto, **dá-se provimento em parte** ao recurso.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator