



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000351703

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1007671-14.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes TAMARA WAJCHENBERG, YONATHAN WAJCHENBERG, BASSIA WAJCHENBERG (MENOR(ES) ASSISTIDO(S)), BEILA BINA WAJCHENBERG (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), MIRIAM WAJCHENBERG (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), NAOMI WAJCHENBERG (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), RACHEL WAJCHENBERG (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), AVRAHAM LEIB WAJCHENBERG (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e AMANDA SIMANTOB WAJCHENBERG, é apelado COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACION S/A (COPA AIRLINES).

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), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1007671-14.2024.8.26.0100

APELANTES: TAMARA WAJCHENBERG, YONATHAN WAJCHENBERG, BASSIA WAJCHENBERG, BEILA BINA WAJCHENBERG, MIRIAM WAJCHENBERG, NAOMI WAJCHENBERG, RACHEL WAJCHENBERG, AVRAHAM LEIB WAJCHENBERG E AMANDA SIMANTOB WAJCHENBERG

APELADO: COMPANHIA PANAMEÑA DE AVIACION S/A (COPA AIRLINES)

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ DE 1º GRAU: DANILO MANSANO BARIONI

VOTO Nº 9.795

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ATRASO DE VOO. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra a Companhia Panamena de Aviacion S/A, para a indenização por danos materiais e morais devido a atraso de voo.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar (i) a responsabilidade objetiva da ré por falha na prestação de serviços e (ii) a comprovação de danos morais decorrentes do atraso do voo.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. A ré não forneceu assistência material durante o atraso, caracterizada a falha na prestação de serviços.

5. A situação experimentada pelos autores ultrapassou o mero aborrecimento.

IV. Dispositivo

6. Recurso provido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Resolução nº 400 da Anac, art. 27.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1020699-25.2019.8.26.0003, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 09/05/2022. STJ, AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19/10/2020. STJ, REsp n. 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27/8/2019.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Yonathan Wajchenberg e outros em face da Companhia Panamena de Aviacion S/A – Copa Airlines.

A sentença (fls. 164/168) julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Os autores apresentaram apelação (fls. 171/193). Afirmam ter enfrentado atraso de seis horas em seu voo, sem qualquer assistência por parte da requerida. Apontam que o voo originalmente contratado pelos autores de fato decolou do aeroporto, mas os requerentes se viram injustamente excluídos do embarque. Assim, tiveram que providenciar alimentação sem o auxílio da requerida. A situação ultrapassou o mero aborrecimento, em especial porque seis membros do grupo eram crianças menores de idade. Desse modo, pleiteiam a condenação da ré a indenizar os autores por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 194/195).

A ré apresentou contrarrazões (fls. 199/218).

A Procuradoria-Geral de Justiça apresentou parecer (fls. 237/241) e defendeu o provimento do recurso.

É o relatório.

Trata-se de ação ajuizada por Yonathan Wajchenberg e outros em face da Companhia Panamena de Aviacion S/A, com o objetivo de obter indenização pelos danos materiais e morais sofridos em decorrência de atraso de voo.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, necessária comprovação da existência de dano causado por defeito na prestação dos serviços, salvo hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Os autores narram na exordial terem adquirido passagens aéreas de Las Vegas para o Panamá e do Panamá para São Paulo, este último trecho com partida às 15h22 (quinze horas e vinte e dois minutos) e chegada às 12h24 (doze horas e vinte e quatro minutos) do dia 10/01/2024 (fl. 41). Todavia, ao chegarem no aeroporto de Las Vegas, foram informados que o voo do Panamá para São Paulo havia sido cancelado e seria reprogramado. Assim, foi lhes oferecido o voo com partida às 21h32 (vinte e uma horas e trinta e dois minutos) (fls. 43/45), seis horas após o voo original.

Dessa forma, tiveram que esperar no aeroporto do Panamá, sem o auxílio da requerida, durante o período de atraso. Por essa razão, arcaram, do próprio bolso, com gastos de transporte e alimentação (conforme recebidos de fls. 49 e 51).

A ré, por sua vez, afirma que o cancelamento do voo original ocorreu em razão da suspensão das atividades da aeronave modelo Boeing 737 Max, razão pela qual foi obrigada a realizar voos com aeronave menor, incapaz de acomodar todos os passageiros do voo original. Ressalta-se, entretanto, que ao contrário do alegado por ela, não se trata de hipótese de caso fortuito ou força maior, pois o cancelamento de atividades de um determinado modelo de aeronave é risco inerente à atividade de transporte aéreo, incapaz de afastar a responsabilidade da requerida por eventual falha em seu serviço.

Nesse sentido, confira-se julgado desta Câmara:

Ação de indenização - danos materiais e morais - cancelamento de voo -

suspensão das operações realizadas com o modelo de aeronave, em razão de acidente aéreo - fortuito interno que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviço - prévia comunicação e reembolso não comprovados - autores que tiveram que adquirir, por conta própria, novas passagens - dano material e dano moral configurados - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020699-25.2019.8.26.0003; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2022; Data de Registro: 15/09/2022)

No caso, a ré apenas informou os autores sobre o cancelamento do voo algumas horas antes de seu embarque e, não obstante a reacomodação em outro voo, não providenciou qualquer auxílio aos requerentes durante o período de espera, como era sua responsabilidade, nos termos do art. 27 da Resolução nº 400 da Anac: *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: (...) II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual.*

Dessa forma, está caracterizada a falha na prestação de serviços da ré, e os autores devem ser indenizados pelas despesas decorrentes de transporte e alimentação no período de espera. Assim, a sentença comporta reforma nesse ponto, para determinar a condenação da ré à indenização pelos danos materiais comprovados nos autos, com correção monetária e juros de mora desde o desembolso.

Superada a questão dos danos materiais, passa-se à análise do pleito relativo à indenização por danos morais.

No caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no

AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha

ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. *Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.* (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

No caso, não se olvida que a ré proporcionou a realocação dos autores para voo com partida no mesmo dia. Todavia, trata-se de família com seis crianças, incluindo bebê (fl. 31), que tiveram que esperar durante seis horas para a partida, como visto, sem o devido apoio da requerida. Ademais, por se tratar de família da religião judaica, viram-se obrigados a procurar refeição em lugar capaz de acomodar suas restrições alimentícias, o que não teria acontecido não fosse a falha da ré.

Cita-se julgado desta Câmara em situação semelhante:

Ação indenizatória - atraso no voo - ausência de disponibilização de alimentação "kosher" - dano moral - "quantum" indenitário majorado - recurso provido para esse fim. (TJSP; Apelação Cível 1115255-19.2019.8.26.0100; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 22/03/2022)

Assim, a sentença também comporta reforma nesse ponto, com a condenação da requerida à indenização por danos morais.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui triplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto. Além disso, deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020).

No caso, a indenização no valor de R\$3.000,00 (três mil reais) para cada viajante mostra-se adequada e suficiente para reparação dos danos causados.

Anote-se, por oportuno, que a não fixação do dano moral no valor

pleiteado não implica efeitos na sucumbência, porquanto se trata de arbitramento judicial, na forma do enunciado nº 326 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

No tocante aos consectários legais, os juros são devidos desde o evento danoso, consoante enunciado nº 54 da Súmula do STJ. E a atualização monetária é devida desde o arbitramento, na forma do enunciado nº 362 da Súmula da mesma Corte.

Quanto aos índices, aplica-se o art. 389 e o art. 406, §1º, do Código Civil, na redação conferida pela Lei nº 14.905/2024, que só explicitou a orientação anterior do STJ no sentido de que os juros legais correspondem à Selic (REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024, em reafirmação da tese adotada por aquela Corte desde o EREsp n. 727.842/SP, relator Ministro Teori Albino Zavascki, Corte Especial, julgado em 8/9/2008, DJe de 20/11/2008).

Em termos mais claros, deve-se aplicar a Selic desde o evento danoso, descontada a variação do IPCA-E até a data do arbitramento e, a partir de então, no período seguinte, quando passam a incidir de forma simultânea os juros e a correção monetária, a Selic incide sem nenhum desconto.

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso, para reformar a sentença e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, nos termos supracitados.

Em razão da alteração da sucumbência, a ré deverá arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

JAYME DE OLIVEIRA
Relator