



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350790

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039447-32.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LUIZ HENRIQUE MAZETTO VERONEZI e NILCIMAR APARECIDA MAZETTO VERONEZI, é apelado SOCETE AIR FRANCE CIA AEREA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1039447-32.2024.8.26.0100

Apelantes: Luiz Henrique Mazetto Veronezi e Nilcimar Aparecida Mazetto Veronezi

Apelada: Air France Brasil S/A

Comarca: Central

Voto nº 05.498

**APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO
INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO.
SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.
INCONFORMISMO DOS AUTORES. DANO
MORAL CONFIGURADO. REALOCAÇÃO EM
OUTRO VOO NO DIA SEGUINTE, APÓS 13
HORAS DO HORÁRIO CONTRATADO.
AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO MATERIAL
EFETIVA. INDENIZAÇÃO FIXADA EM
R\$5.000,00 PARA CADA AUTOR, QUE ATENDE
O PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E NÃO
ENSEJA ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DA
PARTE ADVERSA. SENTENÇA REFORMADA.
RECURSO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 98/107) interposto contra a r. sentença de fls. 87/91, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em contrato de transporte aéreo internacional de passageiro, que julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE

a ação proposta. Condeno a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 3.020,90, com correção monetária a contar da data do desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Diante da sucumbência recíproca, condeno a ré a pagar honorários advocatícios em favor do patrono dos autores fixados em 15% do valor da condenação, bem como condeno os autores a pagar honorários advocatícios em favor do patrono da ré, fixados em 15% do valor atualizado pretendido a título de indenização por danos morais. Custas e despesas processuais serão pagas 90% pelos autores e 10% pela ré.”

Nas razões do recurso, os autores alegam que o atraso de um dia útil para a chegada ao destino ocasionou grande aflição e angústia, apta a configurar danos morais. Ressaltaram que o voo foi cancelado de forma unilateral e sem aviso prévio. Afirmam que perderam compromissos profissionais. Pedem que os honorários de sucumbência sejam minorados. Pugnam pela reforma da r. sentença.

As contrarrazões foram oferecidas às fls. 113/119.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Depreende-se da petição inicial que os autores adquiriram as passagens da ré para transporte aéreo internacional com partida para o dia 14/06/2023, às 22h25min, de Paris, e com previsão de chegada em Guarulhos, no dia 15/06/2023, às 6h05min.

Ocorre que o voo foi cancelado, sem aviso prévio, sendo reacomodados em voo com saída no dia 15/06/2023, às 13h, e com chegada ao

destino, às 19h45min.

Afirmam que receberam *voucher* de alimentação, mas que não conseguiram usar, uma vez que os restaurantes do aeroporto estavam fechados.

Narram que perderam compromissos pessoais agendados para o dia 15/06.

Assim, pleitearam indenização por danos materiais e morais.

De seu lado, a defesa alegou que voo foi cancelado por problemas operacionais relacionados à manutenção não programada da aeronave.

Por sua vez, a r. sentença objurgada afastou a indenização por danos morais, mas reconheceu a falha e condenou a requerida ao pagamento por danos materiais, no valor de R\$3.020,90.

Pois bem.

Restou incontroversa a relação jurídica estabelecida entre as partes e o atraso do voo, o que resultou na realocação em outro voo após 13 horas daquele contratado, sem a prestação efetiva de serviço material.

Diante do reconhecimento da falha na prestação dos serviços, a responsabilidade civil da transportadora em relação ao transportado é objetiva, fundada no risco da atividade, nos termos do artigo 734 do Código Civil, conforme segue:

“O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.”

Não bastasse isso, a prestação de serviços de transporte sem defeito é dever do transportador, consoante disposto no artigo 14, “*caput*”, do Código de Defesa do Consumidor, a seguir transcrito:

“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.”

Nessas circunstâncias, há responsabilidade da transportadora pelos danos sofridos pelos viajantes, resultantes de eventos não provocados por motivo de caso fortuito ou de força maior, pagando indenização por dano moral e/ou patrimonial, conforme a natureza ou extensão dos prejuízos.

Com efeito, os danos materiais foram reconhecidos e corretamente fixados.

No tocante à indenização por danos morais, restou evidenciado que houve falha nos serviços de transporte prestado pela ré, uma vez que houve o cancelamento do voo, com a realocação em outro somente após 13 horas.

Assinale-se que o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica dispõe que:

“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”

Por sua vez, no julgamento do **REsp 1.584.465-MG**, o **Colendo Superior Tribunal de Justiça** considerou que a apuração dos danos morais deve observar as seguintes particularidades: a) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; c) 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; d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem etc.) quando o atraso for considerável; e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

A fim de que não parem dúvidas, cabe definir o que seria exatamente dano moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em “*lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico*” (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, “*o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.'* (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)” (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

Ora, na hipótese vertente, a ré não providenciou a efetiva assistência material, mormente porque os autores tiveram que procurar local para pernoitar, daí conclui-se que não restou observado o artigo 741 do Código Civil.

Bem por isso, agora a requerida deve ser compelida a ressarcir a demandante dos prejuízos morais aos quais fazem jus, na medida em que se viram diante de lamentável situação, tendo passado por dificuldades desnecessárias e padecido de sofrimento inquestionável.

Frisa-se que o cancelamento do voo, sem o efetivo suporte material, bem como a realocação em outro voo após 13 horas daquele contratado, ultrapassa um simples aborrecimento cotidiano, cuidando-se, isto sim, de situação que certamente lhe causou ansiedade, angústia e preocupação.

Dita situação implica evidente falha na prestação de serviço, e, por isso, a requerida não tem agora como se esquivar da sua responsabilidade, devendo ressarcir os prejuízos causados aos requerentes.

Novamente nos valendo de escólio do Professor Caio Mário da Silva Pereira, deve ser observado que *'na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização'* (Responsabilidade Civil, 2a ed., Forense, p. 338).

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Portanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, faz-se mister fixar o “*quantum*” indenitário em R\$5.000,00 para cada.

Nesse sentido, confira-se o seguinte precedente:

“Apelação Cível. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos morais c/c materiais pelo procedimento comum. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores para elevar o quantum indenizatório. Falha na prestação dos serviços e assistência material insatisfatória incontroversas. Danos morais. Quantum indenizatório majorado para R\$ 5.000,00 para cada autor. Quantia que melhor atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do novo arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros moratórios devem incidir desde a citação, em se tratando de indenização por danos morais, e sendo caso de responsabilidade civil contratual. Honorários advocatícios mantidos em 10% do valor atualizado da condenação. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1012463-11.2024.8.26.0003; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025).

A correção monetária deverá incidir do arbitramento neste Acórdão (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora deverá incidir desde citação, nos

termos do artigo 405 do Código Civil:

Súmula 362 do STJ: *“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.”*

Art. 405, CC: *“Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.”*

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO ao recurso** para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, corrigidos monetariamente pelo IPCA/IBGE, a partir desta data (Súmula nº 362 do C. STJ), e juros de mora correspondentes à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, na forma do art. 406 do Código Civil (alterado pela Lei nº 14.905/2024), a partir da citação.

Em corolário, inverte-se o ônus de sucumbência, devendo a requerida arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator