



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354114

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004158-87.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes SILAS ALEXANDRE DE SOUZA, MARIANA DA SILVA SANTOS, NOAH ALEXANDRE SANTOS DE SOUZA (REPRESENTADO(A) POR SEU PAI), ISAAC ALEXANDRE SANTOS DE SOUZA (REPRESENTADO(A) POR SEU PAI), CLEIDE APARECIDA DA SILVA SANTOS e LAERCIO DA SILVA SANTOS, é apelada AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8983

APELAÇÃO: 1004158-87.2024.8.26.0019

APELANTES: SILAS ALEXANDRE DE SOUZA E OUTROS

APELADAS: AEROLINEAS ARGENTINAS S. A.

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Transporte Aéreo Internacional. Cancelamento de voo após sucessivas remarcações sem prévio aviso. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de parcial procedência. Insurgência dos autores apenas em relação ao valor arbitrado a título de dano moral e aos honorários advocatícios fixados. Descabimento.

DANO MORAL. Fixação em R\$ 4.000,00 por demandante. Possibilidade de majoração. Cancelamento que, por si só, não gera o dano extrapatrimonial; porém, no caso, verificaram-se sucessivos adiamentos de voos seguidos. Requerentes impossibilitados de chegarem ao destino programado após 14 horas de espera, vez que o novo voo oferecido, em vez de ser subsequente, ocorreria apenas 04 dias após o voo inicialmente contratado, data evidentemente imprestável, diante da proximidade do encerramento do período de viagem. Dois dos Autores são menores de idade que, à época, contavam com 1 e 4 anos de idade. Atraso superior a 4 horas no voo de retorno. Situação que extrapola, em muito, os limites do mero aborrecimento. Majoração do 'quantum' para R\$5.000,00 para cada demandante que se revela mais adequada para o caso concreto. Observância à razoabilidade, à proporcionalidade e a casos semelhantes desta c. Câmara.

SENTENÇA REFORMADA para majorar a indenização pelo dano moral, mantida no mais, nos termos do art. 252 do RITJP.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 180/6 pela qual JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados em AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, para (i) condenar a ré ao pagamento de R\$ 2.330,40, referente à restituição do valor pago pelos autores pelas passagens não utilizadas em decorrência da falha na prestação de serviços da requerida, com juros moratórios, a contar da citação, e correção monetária, do desembolso; e (ii) condenar a ré ao pagamento de R\$

4.000,00 a cada um dos autores, a título de indenização pelos danos morais decorrentes do cancelamento do voo, com juros moratórios incidentes a partir da citação e correção monetária a contar do arbitramento. Pela sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Recorrem os autores, sustentando, em síntese, que **(i)** os apelantes não puderam chegar ao destino por culpa da apelada; **(ii)** os apelantes, em 17/08/2023, chegaram ao aeroporto de Buenos Aires no horário agendado e ficaram lá “retidos” por 14 horas, na expectativa de embarcar para Bariloche, de modo que após longa espera tiveram que procurar hospedagem por conta própria, sem qualquer assistência por parte da empresa apelada, além de arcar com alimentação; **(iii)** a única opção dada aos apelantes para estes chegarem à Bariloche foi a viagem em um voo 04 dias após a data contratada (21/08/2023), alternativa imprestável ante o fato de que a data agendada para o retorno de Bariloche era 05 dias após (22/08/2023); **(iv)** sem alternativa, os apelantes foram obrigados a adiar o retorno ao Brasil, sendo realocados em voo agendado para o dia 19/08/2023, o qual sofreu atraso de aproximadamente 04h17min; e **(v)** nos horários previstos para a decolagem dos voos dos dias 17/08/2023 e 19/08/2023, não chovia, tampouco havia qualquer outro fator meteorológico que pudesse impedir as decolagens das aeronaves ou justificassem os atrasos, tanto que os voos das demais companhias aéreas partiram normalmente (fls. 189/97).

Contrarrazões não apresentadas pela parte apelada, certificado o transcurso do prazo *in albis* (fls. 203).

Em cognição inicial (fls. 166) determinei a remessa do processo para a d. Procuradoria de Justiça, eis que o litígio envolve interesse de menor incapaz, sobrevindo parecer (fls. 213/23) favorável ao pleito.

Comprovados a tempestividade e o recolhimento do preparo recursal (fls. 198/9), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que os autores adquiriram passagens aéreas da empresa ré para o trecho de São Paulo para Bariloche, com estadia de quatro noites em Buenos Aires para, posteriormente, seguirem para Bariloche, com hospedagem de cinco dias antes de retornarem ao Brasil.

Em 17/08/2023, o voo previamente agendado para 07h55min para trecho de Buenos Aires a Bariloche, foram informados de que havia sido adiado para 9h45min. Às 10h15min, souberam que mais uma vez o voo atrasaria, sem qualquer justificativa. Às 12h45 os autores tiveram notícia de que o voo partiria às 14h00min, mas às 14h30 foram finalmente avisados de que o voo havia sido cancelado e que deveriam aguardar a devolução de suas bagagens, devolvidas apenas às 16h.

Após espera de cerca de 1h no balcão de atendimento da companhia ré, houve a oferta de passagens para Bariloche apenas para 21/08/2023, sob a justificativa de que se tratava de alta temporada e todos os voos estavam lotados. O que foi prontamente recusado, eis que a passagem de volta de Bariloche estava agendada para 22/08/2023, às 02:15, ou seja, no dia anterior ao dia de retorno.

Ressaltam os autores que após tentarem comprar passagens de outras companhias aéreas, optaram, às 19h daquele dia, ainda no balcão da empresa ré, por alterar o voo de volta ao Brasil, agendando o retorno para o dia 19/08/2023, o que os fez permanecer no aeroporto pois mais de 14 horas (das 6:00hrs às 20:00hrs) para ao final terem de antecipar seu retorno ao Brasil sem usufruir das férias agendadas. Não bastasse isso, tal voo de retorno sofreu igualmente atraso tendo decolado apenas 4h17min após o estipulado.

Acrescentaram que a situação foi agravada pelo fato de dois dos autores contarem, à época, com apenas 1 e 4 anos de idade, tornando a espera ainda mais exaustiva e desgastante, sem que houvesse qualquer suporte da companhia aérea ré quanto a alimentação ou hospedagem. Aduziram, por fim, no dia e horários previstos para a decolagem dos voos dos dias 17/08/2023 e 19/08/2023 não havia

qualquer fator meteorológico que pudesse impedir as decolagens das aeronaves ou justificassem os atrasos, mas apenas a informação prestada pela empresa ré de que as aeronaves teriam apresentado problemas mecânicos nas duas ocasiões

Diante disso, ajuizaram a presente demanda, objetivando a condenação da apelada ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos, respectivamente nos montantes de R\$ 2.330,40 e R\$ 8.000,00, este para cada um dos autores, decorrentes da falha na prestação dos serviços (fls. 01/16).

Em contestação, a companhia aérea requerida reconheceu o cancelamento do voo contratado e o atraso decorrente, mas sustentou a ausência de responsabilidade pelos transtornos sofridos pelos autores, uma vez que teriam sido cancelados em razão de condições climáticas desfavoráveis com realocação no primeiro voo disponível, acrescentando que ofertou a assistência necessária aos passageiros.

Em sentença foi reconhecida a referida falha e a ação foi julgada parcialmente procedente, com reconhecimento dos danos materiais e morais. As rés não se insurgiram contra a sentença.

A indenização a título de danos morais foi fixada em R\$ 4.000,00 pelo Juízo *a quo*.

Pois bem.

Atento ao princípio da devolutividade, a insurgência recursal dos autores se limita à quantia fixada a título de danos morais e, nesse passo, entendo que a sentença comporta reforma.

Embora tenha o entendimento de que o atraso de 14 horas, por si só, não gera o dever de indenizar, reputo que na hipótese em testilha foi comprovado o dano moral que, inclusive, comporta majoração.

Nesse sentido, importa ressaltar os seguintes pontos: i) o horário do primeiro voo foi alterado não uma, mas diversas seguidas antes de ser finalmente cancelado por falha na prestação de serviços por parte da requerida; ii) como pontuado pelo Juízo *a quo* “a requerida, ao contrário do afirmado, não providenciou a realocação dos autores em voo subsequente, oferecendo-lhes novos bilhetes para data evidentemente imprestável, diante da proximidade do encerramento do período de viagem”; iii) além de arcarem com espera de mais de 14h no primeiro voo e 4h no segundo, tiveram os autores de arcar com a própria alimentação e hospedagem não previstas, além de terem sido obrigados a cancelarem sua programação em Bariloche, sendo esta uma situação extenuante principalmente pelo fato de dois dos autores serem menores de idade, de apenas um e quatro anos de idade; iii) não houve, por parte da companhia, o devido auxílio no esforço para a resolver situação; e iv) embora tenha alegado que o atraso decorreu de mau tempo, não produziu prova idônea alguma nesse sentido, ao passo que a mencionada manutenção não programada na aeronave decorre do risco da atividade.

Nesse passo, cita-se a lição de Caio Mário da Silva Pereira no sentido de que a indenização não pode ser *"nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva"* (in: *Responsabilidade Civil*, RT, 3ª edição, pág. 524).

À míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que a satisfação pecuniária do dano moral deve se guiar por dois critérios fundamentais: (i) o compensatório, que não visa “desfazer o dano”, já que a violação à dignidade da pessoa humana não se rescinde, mas anestesiar a lesão causada ao bem jurídico; e (ii) o punitivo, com propósitos preventivo, inibitório e pedagógico, na linha dos *punitive damages* da *common law* estado-unidense.

Ademais, o *quantum* descoberto deve ser suavizado pelo cotejo com precedentes de casos semelhantes e pela aplicação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Aplicando-se tais premissas ao caso sob análise, reputo adequada e suficiente a fixação em R\$ 5.000,00, pois mais condizente a julgados desta c. Câmara em casos semelhantes, inclusive de minha relatoria:

APELAÇÃO. Transporte Aéreo. Cancelamento de voo internacional. Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do Autor buscando apenas a majoração da indenização pelo dano extrapatrimonial fixada em R\$3.000,00. Cabimento. Atraso de 24 horas – que por si só não gera o dano – acompanhado de outros elementos. Companhia aérea que não prestou qualquer assistência material ao consumidor, que teve que adquirir nova passagem para o dia seguinte. Ausência de aviso prévio acerca do cancelamento exclusivo da passagem do Autor, que se deslocou 100km até o aeroporto de forma desnecessária. Episódio que se deu em meio à pandemia do COVID-19, o que evidencia a exposição do consumidor de forma desnecessária, sem justificativa razoável. Demonstração de situação excepcional causadora de prejuízo psíquico. Arbitramento em R\$3.000,00 que comporta majoração, em atenção à razoabilidade e proporcionalidade, bem ainda a outros precedentes desta c. Corte. Sentença reformada para majorar a indenização por dano moral para R\$5.000,00, ratificada no mais (RITJSP, art. 252). RECURSO PROVIDO EM PARTE (TJSP; Apelação Cível 1100480-28.2021.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2024; Data de Registro: 08/04/2024);

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo doméstico. Reparação por danos materiais e morais. Sentença que julgou procedentes os pedidos para condenar a ré a pagar ao autor indenização por danos materiais no valor de R\$ 832,38, e ao pagamento equivalente a R\$ 15.000,00, a título de danos morais. Insurgência da requerida. Admissibilidade em parte. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. O dever de pontualidade e incolumidade é insito ao contrato de transporte aéreo, por força dos artigos 734 e 737 do Código Civil. Cancelamento do voo. Problemas técnicos operacionais que estão inseridos no próprio risco da atividade desenvolvida, caracterizando inequívoco fortuito interno, o que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços. Danos materiais bem demonstrados. Requerida que deve efetuar o pagamento de R\$ 832,38, relacionado ao custo do aluguel de veículo. Orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral in re ipsa. Na hipótese, o autor, sendo médico, se

desincumbiu de tal ônus, na medida em que é incontroverso, nos autos, que experimentou uma série de contratempos, impactando, desse modo, seus compromissos de trabalho, sendo inquestionável o dever e a responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado. Indenização devida. Minoração, todavia, da verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a data da citação, na forma do artigo 405 do Código Civil. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1015161-23.2023.8.26.0068; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2024; Data de Registro: 23/05/2024);

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – EXTRAVIO PERMANENTE DE BAGAGEM. Sentença de parcial procedência para condenar a ré ao pagamento de até 1.000 DES e R\$5.000,00, por reparação por danos morais. Insurgência apenas da parte autora. CONVENÇÃO DE MONTREAL – LIMITE DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS EM CASO DE EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VIAGENS INTERNACIONAIS. Pretensão do autor de fixação do quantum máximo da indenização em 1.288 DES. ACOLHIMENTO PARCIAL. Na hipótese destruição, perda, avaria ou atraso, a responsabilidade da transportadora restou limitada a 1.288 DES, tendo em vista que o limite máximo da responsabilidade pela bagagem registrada, estabelecido na Convenção de Montreal, passou a ser de 1.288 DES, valor este a ser aplicado a partir de 28/12/2019. No caso dos autos, o extravio ocorreu em 24/12/2019, data anterior à referida atualização, de modo que deve ser aplicada a atualização do patamar realizada pela OACI (ICAO) no ano de 2009 e vigente na data dos fatos, ou seja, 1.131 DES. DANOS MORAIS. Pretensão do autor de majoração da indenização fixada em primeiro grau. INADMISSIBILIDADE. Em consideração as circunstâncias do caso em apreço, mostra-se razoável a manutenção do dano moral em R\$ 5.000,00, quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Pretensão do autor de majoração. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Cabível a majoração de 10% para 13% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1003430-46.2020.8.26.0323; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lorena - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

Assim, de acordo com os parâmetros acima expostos, de rigor a

majoração dos danos morais para R\$ 5.000,00 por demandante, quantia que se entende adequada para reparar os transtornos e constrangimentos experimentados pelos autores.

Registre-se que o valor da indenização fixado em patamar inferior à pretensão não implica sucumbência recíproca, pois o pedido imediato, na essência, foi acolhido de qualquer forma. A matéria, por sinal, é pacífica e já se encontra sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ):

Súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”

Dados os sobreditos fundamentos, a sentença deve ser reformada para majorar a indenização por dano moral para o valor de R\$5.000,00 para cada um dos Autores, mantida a decisão, no mais, por seus próprios fundamentos, que são adotados em complemento aos do presente voto (RITJSP, art. 252).

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 15% do valor atualizado da causa, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR