



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000353466**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011629-73.2023.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que são apelantes ELISA ALVES GALLI, MARCELA FERREIRA MURAKAMI e VANESSA CRISTINA DE ANDRADE, é apelado TAP TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1011629-73.2023.8.26.0510

Origem: **Foro de Rio Claro/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: JOELIS FONSECA

Recorrente: **Elisa Alves Galli, Marcela Ferreira Murakami, Vanessa Cristina de Andrade**

Recorrida: **Tap Transportes Aéreos Portugueses**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 01584**

**Apelação cível. Ação de indenização. Voo internacional. Atraso em ambos os trechos (ida e volta), com perda de voos de conexão e demora expressiva para a chegada aos destinos. Sentença de procedência parcial, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, de R\$ 4.000,00 para cada uma das autoras, e por dano material, de R\$ 950,84. Inconformismo da parte autora. Pretensão de majoração do *quantum* fixado por dano moral para R\$ 45.000,00 (R\$ 15.000,00 para cada uma). Acolhimento em parte. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (24 horas em voo de ida e 13 horas em voo de volta) em relação ao horário original para a chegada aos destinos. Perda de um dia inteiro de viagem de férias. Ausência de prestação de auxílio material adequado. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser majorado para R\$ 10.000,00 para cada uma das autoras, totalizando R\$ 30.000,00. Precedentes desta C. Câmara. Honorários advocatícios elevados, porque a majoração da base de cálculo, automaticamente, acarreta aumento de tal verba. Sentença reformada em parte. **Recurso parcialmente provido.****

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 116/120, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, ajuizada por Elisa Alves Galli, Marcela Ferreira Murakami e Vanessa Cristina de Andrade contra Tap Transportes Aéreos

Portugueses, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 4.000,00 para cada uma das autoras, e por dano material, no valor de R\$ 950,84. Diante da sucumbência, a ré foi condenada, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

As autoras apelam, defendendo a majoração da verba indenizatória extrapatrimonial para R\$ 15.000,00 para cada uma, totalizando R\$ 45.000,00. Afirmam a ocorrência de atraso de 24 horas em voo da ida, a ocorrência de gastos não programados com alimentação, a perda de um dia inteiro da viagem de férias, além de atraso de 13 horas no voo de retorno. Pedem a elevação dos honorários sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 142/147.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 129/130 e fls.158/159).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

A insurgência recursal limita-se à majoração da indenização por dano moral e dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Nesse contexto, respeitado o entendimento do I. Juízo de primeiro grau, o recurso comporta *acolhimento parcial*.

É certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante o parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o julgador, a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *inferre-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Desse modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, não impugnadas pela parte ré, tornando-se incontroversas, a saber: a) atrasos nos trechos de ida e volta, que ocasionaram perda de voo de conexão e demora considerável para a chegada ao destino (demora de 24 horas em relação ao trecho de ida e de 13 horas quanto ao trecho de volta; b) perda de um dia inteiro em viagem de férias em razão da falha na prestação dos serviços de transporte aéreo; c) ausência de prestação de auxílio material adequado; pelo que se entende seja mais razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 10.000,00 para cada uma das autoras como adequada à reparação moral experimentada.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara:

*“Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil. Transporte aéreo. Atraso de voo superior a 24 horas. Dano moral configurado. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ, com repercussão geral (Tema 210), não aplicou a limitação imposta pelos acordos internacionais à reparação por dano moral. Teoria do risco profissional. Indenização devida. I. Caso em exame 1. A autora, jornalista, adquiriu passagem aérea para viagem de São Paulo a Dubai, prevista para 28/11/2023, a fim de cobrir a COP28. O voo foi cancelado e reprogramado para o dia seguinte, resultando em atraso superior a 24 horas, o que prejudicou compromissos profissionais. A autora pleiteou indenização por danos morais, que foi julgada improcedente na sentença de primeiro grau. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se o atraso de mais de 24 horas do voo, sem justificativa adequada, configura falha na prestação de serviço, ensejando reparação por danos morais. III. Razões de decidir 3. **O cancelamento do voo sem justificativa plausível, somado ao atraso expressivo e à deficiência na assistência prestada, caracterizam falha na prestação do serviço pela empresa aérea.** 4. A empresa não comprovou a ocorrência de evento climático impeditivo que justificasse o atraso. A mera alegação de mau tempo não é suficiente para afastar a responsabilidade da ré. 5. **Configura-se o dever de indenizar, uma vez que o atraso de mais de 24 horas superou o mero aborrecimento e causou transtornos significativos à autora, que perdeu compromissos profissionais importantes.** 6. **A indenização por danos morais é fixada em R\$ 10.000,00, valor compatível com o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, levando em consideração o atraso substancial e os prejuízos suportados pela autora.** IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido. Tese de julgamento: **“Atraso superior a 24 horas em voo internacional, sem justificativa adequada, caracteriza falha na prestação de serviço, ensejando indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”** Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CC, arts. 737 e 944; CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta E. Câmara.” [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1008298-21.2024.8.26.0002**; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024)*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de mais de 72 horas na viagem que os autores contrataram com a ré de Bruxelas para Chapecó - Cancelamento de voo decorrente de problemas operacionais - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos requerentes - Falha na prestação do serviço configurada - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente aos autores (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e majorada de R\$ 5.000,00 para o valor de R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Devida a indenização por danos materiais devidamente demonstrados, referentes à hospedagem, transporte, alimentação e desconto salarial pela ausência no trabalho - **Recurso da ré desprovido e dos autores parcialmente provido a fim de majorar a condenação da demandada no pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para o valor de R\$ 10.000,00 para cada um dos dois autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, com majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da condenação.**” [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1136012-92.2023.8.26.0100**; Relator (a): **Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024)*

*“Apelação - Transporte Aéreo - Alteração de Malha Área. Voo Internacional. Cancelamento de voo no momento do embarque, de modo que a autora fora realocada para voo em dia posterior, chegando ao seu destino final com 26 horas de atraso. Companhia aérea alega que tal cancelamento ocorreu por motivos operacionais. - O caso em comento deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que rege a relação jurídica estabelecida entre as partes. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da empresa ré, no caso, é objetiva e independe de comprovação de culpa, respondendo pela reparação dos danos morais causado à sua cliente por defeito decorrente do serviço por ela prestado. Teoria do Risco Profissional. - Autora que busca o arbitramento de danos morais. **Danos morais caracterizados e ora fixados no valor de R\$10.000,00, pautado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. - Sentença Reformada - Apelo Provido.**” [destaquei] (TJSP; Apelação Cível 1006260-02.2023.8.26.0445; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024)*

Portanto, levando em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, o recurso deve ser acolhido para que indenização seja majorada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma das autoras, totalizando o valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), que serão atualizados a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo

único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescido de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando, a partir de então, “a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389.” (art. 406, § 1º, do Código Civil).

A fixação de valor inferior ao pretendido não repercute na definição da sucumbência (**Súmula 326 do STJ**).

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, a elevação da base de cálculo, automaticamente implica em majoração, ponderando-se, ainda, que tal valor se encontra condizente com os parâmetros norteadores do § 2º, do art. 85 do CPC, bem como com o Tema 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça acerca da matéria.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento, em parte***, ao recurso.

Honorários recursais incabíveis na espécie, conforme tese firmada em recurso repetitivo Tema 1059 do STJ.

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**