



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354278

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1080649-86.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ENIO LEWINSKY e CARLOS MULLER, é apelada DEUTSCHE LUFTHANSA AG.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 44659
APEL.N°: 1080649-86.2024.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO
APTES.: ENIO LEWINSKY E CARLOS MULLER
APDA.: DEUTSCHE LUFTHANSA AG

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Autores firmaram contrato de transporte aéreo de Frankfurt a São Paulo, com atraso de voo de 15 horas. Alegam descumprimento contratual e falta de assistência material, pleiteando indenização de R\$10.000,00 cada.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se o atraso do voo e a falta de assistência material configuram dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade civil das companhias aéreas é regida pelo Código de Defesa do Consumidor; no entanto, o dano moral decorrente de atraso de voo não se configura in re ipsa.

Não houve comprovação de dano moral, pois o atraso não foi excessivo e não há evidências de violação à dignidade dos autores, inexistindo alegação de deficiência no fornecimento de assistência material na petição inicial.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil das companhias aéreas é objetiva, mas o dano moral deve ser comprovado. 2. A mera demora e desconforto não configuram dano moral presumido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, art. 4º, art. 6º, inciso I.

Jurisprudência Citada:

STJ, AgRg no AREsp 141.630/RN, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 18/12/2012.

STJ, REsp nº 1796716/MG, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, j. 27/08/2019.

Irresignados com o teor da respeitável sentença de fls.209-213, que julgou improcedente o pedido indenizatório, apelam os autores, Enio Lewinsky e Carlos Muller (fls.216-224).

Sustentam, em apertada síntese, que houve o descumprimento do contrato, sem que fosse demonstrada a necessidade de manutenção emergencial da aeronave.

Alegam que, de todo modo, o motivo invocado pela companhia aérea configuraria fortuito interno, incapaz de afastar a sua responsabilidade civil.

Afirmam que não foram fornecidas informações claras sobre os motivos que levaram ao cancelamento do voo e reacomodação dos passageiros com atraso de 15 horas para chegada ao destino.

Apontam ainda que não teria havido o fornecimento da necessária assistência material, referente a alimentação, hospedagem e transporte.

Pedem, nesses moldes, que seja reformada a r.sentença apelada, para que seja julgado procedente o pedido deduzido, condenando-se a ré ao pagamento de indenização no valor de R\$10.000,00 para cada autor.

Contrarrazões às fls.230-236.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A responsabilidade civil das companhias aéreas, em hipóteses nas quais se analisa a qualidade da prestação de seus serviços, é regida pelas disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. O **Superior Tribunal de Justiça entende que a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista.**

(...)

5. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 141.630/RN, **Rel. Ministro RAUL ARAÚJO**, QUARTA TURMA, julgado em 18/12/2012, DJe 08/02/2013; destaques nossos).

Assim, em ações reparatórias de dano extrapatrimonial, subsistem as disposições da Lei nº8.078/1990 (CDC), inclusive no tocante à responsabilidade objetiva da empresa aérea (artigo 14) e à garantia do princípio consumerista da segurança (artigos 4º e 6º, inciso I).

O Colendo Superior Tribunal de Justiça, porém, por ambas as Turmas da 2ª Seção, assentou que, em casos como o aqui examinado, **não se configura dano moral "in re ipsa"**, pois esse dano não pode "ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro" (REsp nº 1796716/MG, Rel. **Ministra NANCY ANDRIGHI**, Terceira Turma, j. 27/08/2019).

Por outro lado, a Corte Superior não

exclui a possibilidade de que haja o dano moral nessas situações, "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".

Assim, ainda que afastada a caracterização de dano moral "in re ipsa", é com base nas circunstâncias particulares de cada evento concreto que se deve aferir "a 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"** (REsp nº 1796716/MG, Rel. **Ministra NANCY ANDRIGHI**, Terceira Turma, j. 27/08/2019; destaques nossos).

A partir de tais parâmetros, é de se reconhecer que, no caso presente, não **estão satisfeitas** as condições para a configuração do dano moral reclamado.

Os autores firmaram contrato de transporte aéreo para o trajeto de **Frankfurt a São Paulo**, com partida prevista para as **17h05** do dia **11/04/2022**.

O voo teve sua partida atrasada, sendo a

decolagem da aeronave adiada até as **9h36 do dia 12/04/2022**, chegando a Guarulhos às **20h48** (fls.25-26).

Em contestação (fls.136-143), a requerida não negou o atraso do voo e limitou-se a invocar a ocorrência de motivos operacionais, os quais, sem um melhor detalhamento, configurariam fortuito interno à sua atividade.

Assim, é certo que o contrato de transporte não foi celebrado nos termos em que pactuado; contudo, daí não se conclui automaticamente pela ocorrência de dano moral.

Não há indicação clara de que haveria outros voos com destino a São Paulo, com partida anterior à do voo em que se observou o atraso naquela data.

Ressalte-se ainda que, embora alegue que deveria ter lhes sido facultada reacomodação em outro voo, não possuíam os autores esse direito, nos termos do parágrafo único do artigo 21 da Resolução 400 da ANAC, uma vez que, no caso, o transportador não dispunha antecipadamente da informação de que o voo atrasaria mais de 4 horas.

Além disso, não houve na petição inicial a indicação de que os passageiros não tenham recebido assistência material referente a alimentação ou hospedagem. Ao contrário, os autores narraram que lhes foi fornecida hospedagem.

Nesse contexto, não se trata de um atraso total que se mostre excessivo ou desarrazoado, tendo os passageiros sido transportados com a maior brevidade possível, após a solução dos problemas que adiaram a

decolagem da aeronave.

Houve razoável rapidez na solução do problema pela ré, a qual, apesar dos contratemplos, foi capaz de conduzir os autores ao destino nas primeiras horas da manhã seguinte.

Os autores limitaram-se a alegar genericamente que teriam sofrido diversos transtornos devido ao atraso; sem, todavia, demonstrar ou comprovar quais seriam eles, especialmente quanto à perda de um dia de trabalho.

É certo que a parte prejudicada pela falta de cumprimento do ajuste contratual fica aborrecida; no entanto, tal sentimento, no presente caso, não ascende ao nível do pretendido dano moral.

Em regra, esse dano deve ser comprovado, somente prescindindo de demonstração quando a ocorrência de determinados fatos, como, por exemplo, o protesto indevido ou a morte de um familiar, autorizam presumir a sua ocorrência.

No caso em exame, não há nos autos do processo elementos de convicção que demonstrem uma violação à dignidade da pessoa humana, da honra ou da imagem dos autores, nos termos do artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal.

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora