



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000357265

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1144207-32.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARLOS EZEQUIEL AFFONSO, é apelado IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1144207-32.2024.8.26.0100

APELANTE: MARLOZ ESEQUIEL AFFONSO

APELADA: IBÉRIA LINHAS AÉREAS DE ESPANHA S/A

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 27.064

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO - VOO INTERNACIONAL – PORTO / MADRI / RIO DE JANEIRO - RÉ - ATRASO DO PRIMEIRO TRECHO - AUTOR - PERDA DA CONEXÃO - REALOCAÇÃO - CHEGADA AO DESTINO - 24 HORAS APÓS - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RECONHECIMENTO - RÉ - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90.

AUTOR - APELO - POSTULAÇÃO - DANO MORAL - ADMISSIBILIDADE - RÉ - FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL - CONDUTA - OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - VALOR INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO - OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8ª DO CPC - SENTENÇA - REFORMA NESTE CAPÍTULO.

APELO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Pela sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa atualizado, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil*” (fls. 114/119).

O autor apelou. Exalta responsabilidade objetiva da ré. Invoca a legislação consumerista. Argumenta que não se prestou assistência material e que, com a chegada ao destino 24 horas após, perdeu compromisso. Insiste no

direito à indenização extrapatrimonial. Pretende a reforma da sentença (fls. 122/140).

Não há contrarrazões.

É O RELATÓRIO.

O autor adquiriu passagem aérea para o trecho entre Porto / Rio de Janeiro, com conexão em Madri. Houve atraso do primeiro trecho. Com a perda da conexão, chegou ao destino 24 horas após.

O acontecimento é incontroverso. A alegada manutenção da aeronave constitui fortuito interno. Apesar da não comprovação do evento, inequívoca a falha na prestação do serviço. A ré responde de forma objetiva. Reza o art. 14 da Lei 8.078/90:

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 informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Quanto ao dano moral, há entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre a necessidade da comprovação do padecimento anímico em atraso de voo, estabelecendo-se critérios ao caso concreto para justificar a pretensão indenitária:

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

I. 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 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019) (grifos propositais)

Não há dúvida que a conduta da ré acarretou além de mero dissabor. Traduziu-se em grave transtorno. Acrescente-se a ausência de assistência material e a desorganização interna, que se enquadram nos critérios para a fixação da indenização. Segundo leciona Clayton Reis, o “... *dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico*” (Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

Já na lição de Sergio Cavalieri Filho “... *hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial*” (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).

Em situações similares, precedentes da Corte:

APELAÇÃO CÍVEL - Transporte aéreo - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sucessivos atrasos de voos, perda de conexão pela passageira, extravio de sua bagagem e subtração de pertences pessoais - Alegada necessidade de manutenção da aeronave que constitui fortuito interno, sendo abarcada pelo risco da atividade - Falha na prestação de serviços - Responsabilidade da companhia aérea nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor - Dano material caracterizado - Dano moral caracterizado ... Não aplicação dos limites indenizatórios impostos pela Convenção de Montreal, que se restringe aos danos materiais sofridos pelos passageiros - Pretensão de incidência de juros de mora a partir da prolação da sentença - Impossibilidade - Pretensão de redução de honorários advocatícios não acolhida - Sentença de procedência - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1010464-33.2018.8.26.0100; Relatora: Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2019; Data de Registro: 03/04/2019).

CONTRATO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO. REPAROS NÃO PROGRAMADOS. DANO MORAL.

1. O contrato de transporte só termina com a entrega do passageiro incólume a seu destino. O atraso decorreu de problemas técnicos na aeronave, o que configura fortuito interno que não afasta a responsabilidade da transportadora.

2. A ré não prestou assistência adequada a seus passageiros, deixando-os sem acomodações adequadas, sem orientações e sem alimentos. O voucher fornecido sequer pôde ser utilizado.

3. Dano moral configurado. A Convenção de Montreal limita o valor da indenização, em voos internacionais, apenas em relação ao dano material.

4. O valor da indenização deve ser apurado com vistas às finalidades reparatória e pedagógica da condenação, com base no elevado critério do juízo. No caso, o montante fixado não merece reparos.

5. Recursos não providos. (TJSP; Apelação 1053431-98.2015.8.26.0100; Relator: Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2018; Data de Registro: 10/04/2018).

No que diz respeito à quantificação do valor, o pressuposto a justa recomposição pelo abalo psicológico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que também se reveste do caráter punitivo e desestimulador, visando a que a ofensora não reitere a conduta. Nesse campo, pronunciamento do Superior Tribunal de Justiça assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA.

1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito.

2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida.

3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016)

Nesse sentir, passível a fixação de R\$ 3.000,00, consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC). O arbitramento em quantia inferior à postulada não implica na reciprocidade sucumbencial (Súmula 326 do STJ).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para condenar a ré ao pagamento de indenização extrapatrimonial de R\$ 5.000,00, com correção monetária do arbitramento e juros de mora da citação. Sucumbente, arcará ainda com o pagamento das despesas em reembolso e honorário advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.250,00 (art. 85, § 8º, do CPC).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR