



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000357981**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1072117-63.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes FLÁVIA SCOFANO, PASQUALE SCOFANO e ILDA ESPOSITO SCOFANO, é apelado ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

**AFONSO CELSO DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1072117-63.2023.8.26.0002.

37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO.

APELANTES: FLÁVIA SCOFANO E OUTROS.

APELADO: ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

MAGISTRADO (A): DR.(A) FABRICIO STENDARD.

VOTO: 30.821.

### ACÓRDÃO

*Apelação – Ação de indenização por danos morais  
– Voo internacional - Atraso em voo de 10 horas e  
extravio temporário da bagagem por 4 dias -  
Sentença de improcedência – Apelo dos autores.*

*Atraso de voo e perda de conexão – Ausência de  
comprovação de impossibilidade de cumprimento  
do voo dentro do horário contratado –  
Responsabilidade civil de natureza objetiva da ré –  
Ocorrência – Atraso que ocasionou perda da  
conexão, embora ao consumidor tenha sido  
vendido todo o trajeto, em tal se incluindo a  
conexão em tempo hábil.*

*Danos morais - Configuração – “Quantum”  
indenizatório - Valor do dano moral que deve ser  
fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor, ante a  
aplicação dos princípios da razoabilidade e  
proporcionalidade.*

*Recurso provido em parte.*

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelos autores contra a r. sentença que julgou improcedente a ação, condenando-os ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, adotado o relatório do r. *decisum*, constou do dispositivo:

*Dessarte, julgo IMPROCEDENTE a pretensão.*

*Vencidos, os autores ressarcirão as custas e as despesas processuais suportadas pela ré e pagarão ao advogado dela honorários arbitrados em 10% do valor atualizado da causa na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.*

*Eventual execução dessas verbas, igualmente divisíveis entre os autores, deverá ser requerida pelo modo informado no Comunicado n. 1.789/2017 da Corregedoria Geral da Justiça deste Estado.*

Aduzem os autores que, em razão do cancelamento do voo, chegaram ao seu destino com 10 horas de atraso; ademais, suas bagagens foram extraviadas, tendo sido devolvidas apenas após 4 dias, o que lhe causou desgaste emocional e físico, dando ensejo à indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões, argumentando-se que a r. sentença merece ser mantida.

### **É o relatório.**

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, alegando os autores, em síntese, que adquiriram passagem aérea com destino ao Rio de Janeiro, com saída prevista da Calábria às 19h10 do dia 06.08.2023, e chegada ao destino às 11h05 do dia seguinte.

Todavia, ao chegarem no aeroporto, descobriram que o primeiro voo estava atrasado, o que acarretou a perda da conexão. Foram realocados, chegando ao seu destino apenas após 10h do horário previamente programado.

Ademais, também tiveram suas bagagens extraviadas, tendo sido devolvidas apenas após 4 dias.

Requereram, assim, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, a serem fixados em R\$ 10.000,00 para cada autor.

Citado, o réu contestou a demanda aduzindo, em síntese, que o tempo de conexão, escolhido pelos autores, era exíguo, de modo que o mero atraso do primeiro trecho de 98 minutos não atrai sua responsabilidade.

Confirmou, ademais, o extravio temporário da bagagem pelo período de 4 dias.

*In casu*, há inequívoca relação de consumo entre as partes, estando presentes os elementos que a caracterizam, sendo o apelante consumidor comum, pois, nos termos do artigo 2º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, adquiriu o serviço como destinatário final.

Assim, a apelada é fornecedora, porque fornecedor, como ilustra o artigo 3º do CDC, é todo aquele que de alguma forma contribui para a inserção do produto ou serviço no mercado de consumo. Como tal, responde de maneira objetiva pelos danos que atingiram aos apelantes, ao qual foram direcionados os serviços da companhia aérea.

Quanto ao ponto, vale verificar a seguinte disposição da norma consumerista:

*Art. 14. 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.*

Vê-se, então, que a Lei nº 8.078/90 impõe a responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços, pelo risco do empreendimento, de maneira que resta apenas ser verificado o fato, o dano e o nexo de causalidade entre esses elementos, pois a culpa é despicienda para fins de comprovação desse tipo de responsabilidade.

No caso em apreço, houve falha na prestação dos serviços, que se evidenciou pelo atraso do voo originalmente contratado pelos apelantes e consequente perda da conexão, o que não afasta a responsabilidade da empresa aérea.

E isto porque não comprovou a impossibilidade de destinação de outra aeronave para o cumprimento do voo dentro do horário contratado, sendo insuficiente a juntada de “prints” de tela de sistema demonstrando o atraso do voo para a manutenção da aeronave.

Assim dizendo, nenhuma das razões apresentadas pela requerida pela perda do voo – atraso no primeiro trecho – são suficientes para eximir sua culpa. Pelo contrário, uma vez que vendeu ao consumidor todo o trajeto, deve se responsabilizar em efetivar a viagem completa, nisso inclusa a conexão em tempo hábil.

Nesse diapasão, leciona Sérgio Cavalieri que *Entende-se por fortuito interno o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade*

*desenvolvida pelo transportador.” Por outro lado, define o fortuito externo também como fato imprevisível e inevitável, “mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da natureza - tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as características do fortuito externo, autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de força maior. (in Programa de Responsabilidade Civil, CAVALIERI FILHO, Sérgio., 14ª ed., São Paulo, Atlas, 2020, p. 349).*

Assim, no caso em apreço, a requerida não se desincumbiu de seu ônus probatório previsto no art. 373, II do CPC, de modo a afastar sua responsabilidade pela falha nos serviços prestados, não havendo que se falar em fortuito externo ou força maior.

Além disso, em situações como a dos autos, a Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabelece a necessidade de acomodação em outro voo na primeira oportunidade ou em data e horário de conveniência do passageiro.

Assim, a impossibilidade de cumprimento de seu trajeto, aliada ao extravio temporário da bagagem, excedeu os limites do que se considera mero aborrecimento e, com efeito, acarretou lesão aos seus direitos da personalidade.

Sobre o tema, oportuno trazer à colação a jurisprudência desta C. Câmara:

*TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Ação de indenização por danos morais – Atraso de voo – Sentença de improcedência – Relação de consumo – Incidência do CDC – Alegação de manutenção não programada da*

*aeronave – Fortuito interno caracterizado – Prestação de serviço defeituoso caracterizado – Ausência de excludentes – Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 21 e 28 – Chegada cinco horas depois do originalmente contratado – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Ação procedente – Ônus de decaimento invertidos – STJ, Súmula 326 - Sentença substituída – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002621-41.2023.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2023; Data de Registro: 02/10/2023 – grifo nosso).*

*Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Necessidade de manutenção emergencial não programada na aeronave que não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior, determinando a responsabilidade da ré pelos danos causados em decorrência do atraso no voo. Falta de prestação de assistência adequada. Causa excludente de responsabilidade não demonstrada. Danos materiais e morais configurados. Valor da indenização moral adequadamente arbitrado e mantido (R\$ 5.000,00). Honorários advocatícios sucumbenciais ao patrono da parte autora. Arbitramento com fundamento no art. 85, §8º-A, do CPC. Valores meramente orientadores. Precedentes do STJ. Alteração para fixação com base no valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. Sentença de parcial procedência alterada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000715-68.2022.8.26.0288; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ituverava - 1ª Vara; Data do Julgamento: 11/09/2023; Data de Registro: 11/09/2023 – grifo nosso).*

*APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte Aéreo – Cancelamento de voo em decorrência de manutenção não programada Sentença de improcedência – Apelo da autora – Reacomodação em outro voo que acarretou atraso de 14 horas – Tempo de espera que ultrapassa o razoável – Responsabilidade da empresa aérea – Manutenção da aeronave que não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior – Dano moral caracterizado –*

*Prejuízos comprovados – Dever de indenizar – Arbitramento em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1005120-32.2022.8.26.0003; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023 – grifo nosso).

Desta feita, a ré deve mesmo responder pelos constrangimentos e prejuízos sofridos pelos demandantes.

O dano moral, pois, restou devidamente configurado.

Deste modo, a r. sentença merece reforma.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, importante esclarecer que o d. magistrado deve fixar a indenização pautado nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Nessa medida, a verba indenizatória não pode ser utilizada como o veículo de enriquecimento ilícito da parte, tampouco ser fixada em valor ínfimo, que não sirva para reprimir as ações de quem cometeu prática ilícita ou irregular.

Dito isso, no caso em comento, entendo ser razoável a fixação em R\$ 5.000,00 para cada autor, valor adequado e proporcional.

Em se tratando de responsabilidade contratual, os juros de mora são devidos desde a citação; a correção monetária incide do arbitramento, ambos pela tabela prática deste E. Tribunal (Súmula nº 362, do STJ).



O C. STJ. já se pronunciou, *in verbis*: (...) 2. *O termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização* (AgInt no AREsp 1023507/RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Quarta Turma; j. em 20.06.2017; DJe em 27.06.2017).

A ré arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da condenação.

Ressalte-se que o enunciado sumular nº 326 do STJ exprime que *na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*.

Não se olvide, outrossim, que, nos termos da tese fixada no Tema nº 1.059 do C. STJ: *A majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o artigo 85, parágrafo 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU**  
**PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso.

**AFONSO CELSO DA SILVA**

**Relator**

(assinado digitalmente)