



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369190

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018900-71.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado EMIRATES AIRLINES, é apelada/apelante RENATA FRAGOSO POTENZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 26754

Apelação: 1018900-71.2024.8.26.0002

Apelante/Apelada: Renata Fragoso Potenza

Apelada/Apelante: Emirates Airlines

Origem: 11ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Juiz de 1ª Instância: Carlos Alexandre Aiba Aguemí

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Renata Fragoso Potenza ajuizou ação de indenização por danos morais contra Emirates Airlines, alegando cancelamento de voo sem aviso prévio, resultando na perda de eventos importantes na COP28 em Dubai. A sentença fixou indenização em R\$ 8.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento do voo, alegadamente por mau tempo, configura dano moral indenizável e se a assistência prestada pela ré foi adequada.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do transportador aéreo é aplicável, conforme o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, não havendo comprovação de força maior pela ré.

4. A assistência prestada foi considerada deficitária, não mitigando os prejuízos da autora, que perdeu compromissos profissionais relevantes.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do transportador aéreo se aplica em casos de cancelamento de voo sem comprovação de força maior. 2. A assistência inadequada ao passageiro configura dano moral indenizável.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 178; CC, art. 734; CDC, arts. 2º, 3º, 14; CPC, art. 373, II; Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1005497-66.2023.8.26.0100, Rel. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 15.01.2024.

TJSP, Apelação Cível 1009595-37.2024.8.26.0625, Rel. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 17.12.2024

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 110/115, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização, acrescenta-se que, inconformada, a ré apresentou recurso de apelação, e a autora recurso adesivo.

A ré alega que houve necessidade de readequação do voo, em razão da aeronave que operaria no trecho ter sido desviada para o aeroporto do Galeão, no Rio de Janeiro, em vista do mau tempo na cidade de São Paulo. Afirma que inexistente responsabilidade, tampouco qualquer indenização, porque não houve dano. Pugna pelo provimento do recurso, julgando-se a ação improcedente ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização arbitrada na sentença.

A autora, por sua vez, alega, em síntese, que é aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, restando configurado o dano e o dever de indenizar. Destaca que não se tratava de uma viagem de férias, e sim um evento de trabalho, devendo ser majorado o valor a título de indenização por dano morais para o valor indicado na exordial. Pugna pelo provimento do recurso.

Ambas as partes apresentaram contrarrazões (fls. 150/153 e fls. 160/165).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Renata Fragoso Potenza ajuizou ação de indenização por danos morais em face da Emirates Airlines, sustentando que, sendo especialista em clima e mestra em engenharia florestal, planejou uma viagem a Dubai para participar da COP28, Conferência da ONU sobre mudanças climáticas. Adquiriu passagem aérea com destino a Dubai previsto para o dia 28/11/2023, sendo o voo cancelado sem aviso prévio e remarcado para o dia seguinte, chegando ao destino em 30/11/2023, dia de abertura da Conferência, o que resultou na perda de dois eventos iniciais: momento em que as agendas de trabalho são definidas, acontecendo importante articulação e encontros entre líderes, diplomatas e especialistas nacionais e internacionais da agenda climática, ocasionando grandes impactos aos seus negócios. Requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00.

A ré sustenta que o cancelamento ocorreu por força

maior, devido ao mau tempo em São Paulo, que obrigou a aeronave que retornava de Dubai a pousar no Rio de Janeiro, em vez de em São Paulo. Afirma que prestou assistência material adequada aos passageiros e que a remarcação do voo foi a melhor solução possível diante das circunstâncias. Alega que os transtornos experimentados pela autora não configuram dano moral indenizável, caracterizando-se como mero aborrecimento.

A sentença reconheceu a relação de consumo e a responsabilidade da ré pelo cancelamento do voo, entendendo pela existência do dever de indenizar para minimizar os danos causados à autora, fixando a indenização em R\$ 8.000,00. Determinou, ainda, a correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da sentença, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Pois bem.

As partes celebraram contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, naquilo que não colidir com a Convenção de Montreal, conforme decidiu o STF no RE 636.331 (Tema 210), fixando a seguinte tese: "*Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor*"

E cabível pela Convenção de Montreal o pedido indenizatório, pois o seu art. 29 permite o pleito de indenização compensatória, como pretendidos pela autora.¹

Incontroverso que a autora adquiriu bilhete aéreo com destino a Dubai, mas o voo foi cancelado, sendo realocada em outro, com partida no dia seguinte (cf. fls. 43/46).

A ré-apelante, Emirates Airlines, sustenta que o cancelamento do voo ocorreu por força maior, em razão do mau tempo que atingiu São Paulo, e argumenta que prestou a devida assistência aos passageiros. Defende que a situação configura mero aborrecimento e pleiteia a improcedência da ação ou a redução do valor da indenização.

¹ No transporte de passageiros, de bagagem e de carga, toda ação de indenização de danos, seja com fundamento na presente Convenção, em um contrato ou em um ato ilícito, seja em qualquer outra causa, somente poderá iniciar-se sujeita a condições e limites de responsabilidade como os previstos na presente Convenção, sem que isso afete a questão de que pessoas podem iniciar as ações e quais são seus respectivos direitos. Em nenhuma das referidas ações se outorgará uma indenização punitiva, exemplar ou de qualquer natureza que não seja compensatória.

Entretanto, como dito, aplicável à espécie as normas protetivas do consumidor, assim como a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, conforme insculpidos nos art. 2º e 3º, que o passageiro é destinatário final dos serviços e, portanto, consumidor, enquanto a companhia aérea se enquadra como fornecedora. Além disso, o art. 14 do mesmo diploma estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor decorrentes de falha na prestação dos serviços.

O Código Civil, em seu art. 734, também prevê a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, que somente se exime de responder pelos danos se demonstrar a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu na hipótese dos autos.

A companhia aérea tem a obrigação de conduzir o passageiro ao seu destino final dentro das condições pactuadas, e eventual descumprimento dessa obrigação enseja a responsabilização pelos danos causados.

No caso concreto, a companhia aérea não comprovou de maneira inequívoca a alegação de que o cancelamento do voo decorreu de condições climáticas adversas que impossibilitariam sua realização.

A apresentação de um “print” em sua defesa, ou seja, de um registro interno da empresa, sem documentos oficiais, como registros da ANAC, que atestem a interdição do tráfego aéreo, não é suficiente para afastar sua responsabilidade. O ônus de demonstrar a superveniência de evento externo capaz de elidir sua responsabilidade incumbia à ré, nos termos do art. 373, II, do CPC, o que não foi devidamente atendido.

Nesse sentido:

**APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO DE TRANSPORTE
AÉREO – ATRASO DE VOO – RESSARCIMENTO DOS
DANOS MATERIAIS E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS –
SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – ATRASO DE 05 HORAS E
ALTERAÇÃO DO DESTINO DO VOO – **ALEGAÇÃO DE
CONDIÇÕES CLIMÁTICAS DESFAVORÁVEIS –
AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUE O MAU TEMPO
FOI A CAUSA PARA ALTERAÇÃO DO DESTINO DO VOO
DO PASSAGEIRO** – RELAÇÃO DE CONSUMO – FORTUITO
INTERNO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – VOO
NACIONAL – APLICAÇÃO DO ART. 256, DO CÓDIGO
BRASILEIRO DE AERONÁUTICA – EXCLUDENTE DE
RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADA – ATO
ILÍCITO QUE ENSEJA O DEVER DE RESSARCIMENTO DOS
DANOS MATERIAIS – DESEMBOLSO DE VALORES PELO**

PASSAGEIRO PARA COMPLETAR SEU DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO CONTRATADO – COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS RESSARCIMENTO DEVIDO – APLICAÇÃO DO ART. 251-A, DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – INTELIGÊNCIA DO §4º, DO REFERIDO ART. 256 – MONTANTE DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$12.000,00 – REDUÇÃO QUE SE IMPÕE PARA R\$ 3.000,00 – NECESSÁRIA OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE – RECURSO EM PARTE PROVIDO, PORÉM, SEM INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA – INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 326, DO C.STJ. (TJSP; Apelação Cível 1005497-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 16/01/2024) (negritei)

Ademais, ainda que se considerasse a ocorrência de evento climático adverso, caberia à companhia aérea adotar medidas eficazes para mitigar os transtornos causados aos passageiros. No entanto, os autos evidenciam que a assistência prestada foi deficitária, não garantindo alternativas adequadas para minimizar os prejuízos da consumidora. A autora teve prejuízo profissional ao perder parte relevante de um evento internacional de grande impacto em sua área de atuação, sendo inequívoco o dano moral sofrido.

Trata-se, na espécie, da aplicação da teoria do risco proveito, em razão do que quem se beneficia de determinada atividade é responsável pela reparação de danos causados (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*).

Paulo Nader² explica que [...] *pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem*

Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Postas estas questões, o evento de que resultou o

² NADER, Paulo. Curso de direito civil, responsabilidade civil, volume 7, ver, atual e ampl.- Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 148)

cancelamento do voo (mau tempo, todavia sem comprovações) não pode ser considerado como um fortuito externo, da maneira como quer fazer crer a parte ré. Além disso, as tecnologias atuais permitem prever eventos climáticos com antecedência.

E é importante ressaltar que ocorrências climáticas adversas são intrínsecas à operação de transporte aéreo, devendo as companhias possuir um plano eficiente de contingência, que permita minimizar transtornos aos passageiros, garantindo a remarcação de voos em prazos razoáveis. No presente caso, a falha na prestação do serviço evidencia o descumprimento dessa obrigação.

A conduta da ré demonstra negligência na adoção de providências adequadas para atenuar os prejuízos da autora. Além da ausência de comprovação concreta da impossibilidade de realização do voo, observa-se que a realocação ocorreu sem planejamento suficiente para evitar a perda de compromissos relevantes por parte da passageira, visto que o voo em que foi realocado aterrissou em Dubai justamente no dia de início dos trabalhos da Conferência, comprometendo sua participação no evento.

O dano moral, nesse contexto, deve ser entendido não apenas pelo atraso no deslocamento, mas também pela frustração gerada pela impossibilidade de cumprir um compromisso previamente organizado, acarretando prejuízos à vida profissional e emocional da autora.

Isso porque dispõe o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica que: *“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”*

E, no presente caso, restou comprovada a perda de compromisso inadiável no destino, conforme disposto no julgamento do REsp 1.584.465-MG, do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Quanto ao valor da indenização, a quantia arbitrada na sentença, no importe de R\$ 8.000,00, revela-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto, cumprindo adequadamente as funções punitiva e compensatória da indenização. A fixação do *quantum* indenizatório deve considerar o impacto do ocorrido na esfera pessoal e profissional da autora, bem como o porte econômico da empresa ré, de modo a garantir a efetividade da reparação sem caracterizar enriquecimento sem causa.

No âmbito desta C. Câmara já se assentou tal

entendimento:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FUNDADA EM CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE MAIS DE 21 HORAS E PERDA DE CONEXÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DE DANOS MORAIS. 1. "QUANTUM" MAJORADO PARA R\$8.000,00 QUE SE MOSTRA ADEQUADO AO CASO. 2. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ARBITRAMENTO EM 10% DO VALOR DA CONDENAÇÃO. MAJORAÇÃO. CABIMENTO. SUCUMBÊNCIA INTEGRAL DA RÉ. FIXAÇÃO EM 15% DO VALOR ATUALIZADO DA CONDENAÇÃO, COM BASE NO ART. 85, §2º, DO CPC. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO EM PARTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009595-37.2024.8.26.0625; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024) (negritei)

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos voluntários, mantendo-se a r. sentença..

Nuncio Theophilo Neto
Relator