



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000368837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003465-36.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, são apelados PAULO VARGAS AKASHI e ANDREA BARRIONUEVO AKASHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator
Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1003465-36.2024.8.26.0009

Apelante: Aerovias Del Continente Americano S.a. Avianca

Apelados: Paulo Vargas Akashi e Andrea Barrionuevo Akashi

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Otávio Augusto de Oliveira Franco

Voto nº 21334

Apelação. Cancelamento de passagens de retorno de viagem aos Estados Unidos da América. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso da parte ré.

1. Cancelamento de passagens aéreas de retorno dos Estados Unidos, a impedir o embarque dos passageiros, em solo brasileiro, com destino a tal país. Exigência de comprovação de aquisição de passagens de volta ao país de origem, como condição 'sine qua non' imposta por aquela Nação, para que estrangeiros adentrem em solo estadunidense. Cancelamento injustificado das passagens de retorno, pela ré, sem a apresentação de qualquer motivo anormal ou injustificado a impedir o embarque da família dos autores, tornando prejudicado o primeiro dia de férias. Autores viram-se obrigados a adquirir novas passagens em valores muito superiores, em classe executiva, cuja diferença deverá ser ressarcida, assim como, deverá ocorrer o ressarcimento de despesas referentes à perda do primeiro dia de locação de veículo e estadia, além de custos com traslado ao aeroporto, em decorrência do não embarque. Valor da indenização por dano material, o qual deve corresponder à exata soma dos prejuízos financeiros suportados pelos autores (CC, art. 389).

2. Dano moral configurado. Adiamento do embarque da família dos autores por quase 22 horas, o que culminou na perda do primeiro dia de férias, sendo os autores forçados à aquisição de novas passagens aéreas em valores astronômicos, perante outra companhia aérea, a fim de não verem frustradas as férias familiares. Indenização arbitrada, conjuntamente, em R\$ 19.130,59. Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.

3. Juros moratórios. Incidência. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios têm incidência desde a citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4. Sentença parcialmente reformada, para afastar do montante da indenização por dano material, o valor pago pelas passagens adquiridas perante a ré, eis que os autores já serão reembolsados pela aquisição das novas passagens, bem como para readequar-se os juros moratórios incidentes sobre o valor da indenização por dano moral, para que tenham incidência desde a citação (CC, art. 405). **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou procedente a ação *“para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 25.929,93 e restituir aos autores o valor pago pelas passagens aéreas não utilizadas no valor de R\$ 12.469,74, ambos os casos com correção desde o desembolso e juros legais a partir da citação na forma da memória de cálculos judiciais do TJSP, bem como a indenizar os autores no valor de R\$ 19.130,59 à título de danos morais com correção monetária desde a publicação da presente sentença e juros legais de mora a partir do evento danoso (25/01/2024) também na forma da memória de cálculos judiciais do TJSP. Sucumbente, responderá a ré pelas custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.”* (fls. 214/218).

A parte ré apela, sustentando que: **a)** ausência de falha na prestação dos serviços, tratando-se de excludente de responsabilidade, em razão de culpa exclusiva dos autores, ao não providenciarem as passagens de retorno dos Estados Unidos; **b)** não comprovação dos danos materiais e morais; **c)** alternativamente, requer a redução do valor de tais indenizações, ponderando que os juros moratórios incidentes sobre a indenização por dano imaterial deverão ser computados somente a partir da citação; e **d)** apontam que *“é surreal, esdrúxulo e escandaloso o pedido de ressarcimento dos novos bilhetes da LATAM nos quais efetivamente voaram, juntamente com o reembolso dos bilhetes da AVIANCA, pois pretendem que lhes seja custeada de forma gratuita a viagem.”* (fls. 231/249).

Contrarrazões a fls. 255/263.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com preparo

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Os autores, Paulo e Andréa, casados, adquiriram passagens aéreas de ida e retorno, para a realização de viagem de férias familiares, partindo de São Paulo com destino aos Estados Unidos, conjuntamente com seus 02 filhos adolescentes. Ressalte-se que 03 passagens foram adquiridas (para Andréa e os filhos), eis que Paulo vinha prestando serviços em território norte americano, usufruindo de acomodação individual.

Dessarte, a fim de bem acomodarem todos os familiares, os autores providenciaram a locação temporária de um imóvel, bem como de um veículo.

Ocorre que, no dia do embarque no Aeroporto de Guarulhos/SP, Andréa e os filhos, ao tentarem realizar o “check in”, foram informados de que não poderiam embarcar, diante do cancelamento das passagens de retorno dos Estados Unidos, pela companhia aérea (sem qualquer esclarecimento), sendo que, uma das condições elementares para ingresso de estrangeiros em solo estadunidense, é a comprovação da aquisição das passagens de retorno ao país de origem.

Por conseguinte, os autores, a fim de tentarem salvar o restante da viagem (eis que o primeiro dia de férias já se encontrava comprometido), adquiriram novas passagens aéreas, perante outra companhia aérea (LATAM) pelo valor astronômico de R\$ 24.590,94, o que representa, praticamente, o dobro do preço das passagens originais (R\$ 12.469,74).

Nesse contexto, eles requereram o arbitramento de indenização por danos materiais, correspondentes a despesas com: a) traslados de ida e volta ao aeroporto, realizados através de veículos de aplicativo; b) primeiro dia de locação pertinente à estadia em imóvel e veículo; e c) despesas correspondentes à aquisição de novas passagens, bem como indenização correspondente aos bilhetes anteriormente adquiridos perante a ré, cujos pagamentos vinham sendo pagos através de cartão de crédito. Os autores requereram, ainda, o arbitramento de indenização por dano moral, conjuntamente, no valor sugerido de R\$ 19.130,59.

2. Como visto, por uma falha não esclarecida pela companhia aérea, tais reservas em voo de retorno ao Brasil, restaram canceladas, impedindo que os passageiros embarcassem rumo aos Estados Unidos da América, eis que não dispunham de reservas em voo de retorno ao país de origem, sendo necessária a aquisição de outras passagens, de emergência, em valor muito superior ao das passagens originalmente adquiridas, em voo a ser operado por outra companhia aérea (LATAM).

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor tem direito à reparação por perdas e danos, bem como a facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, itens VI), e, principalmente, que a responsabilidade pelos vícios de qualidade dos serviços é objetiva.

A situação de exclusão dos autores das normas de acesso aos Estados Unidos ocorreu única e exclusivamente em razão do cancelamento injustificado (sem qualquer notificação) das passagens de retorno ao Brasil que foram efetivamente adquiridas perante a ré pelos autores, como se denota pelas respectivas reservas (fls. 29, 32/39 e 40/46).

Como dito, a ré nada esclareceu quanto ao fato que gerou o cancelamento das passagens de volta, sendo seu o ônus probatório (CPC, ar. 373, II), restando caracterizada a falha na prestação dos serviços, bem como sua responsabilidade objetiva perante os autores (CDC, art. 14).

Por sua vez, os autores comprovaram a aquisição de novas passagens de ida aos Estados Unidos e de retorno a São Paulo, pelo valor de R\$ 24.590,94, através de compra realizada perante cartão de crédito (cf. 'ticket' de pagamento e comprovantes de reserva de fls. 59/67).

Diante da partida do novo voo de embarque aos Estados Unidos, somente após 22 horas ao horário originalmente previsto, os autores, efetivamente, suportaram despesas com traslados terrestres, através de veículos de aplicativos, decorrentes do deslocamento entre o aeroporto e sua residência e vice-versa, como comprovam os recibos de fls. 47/49 e 78/79.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Referida diferença no horário de embarque representou a perda do primeiro dia de férias, de modo que os autores fazem 'jus', ainda, ao reembolso dos valores das locações do imóvel e do veículo, proporcionalmente ao primeiro dia de viagem (cf. recibo de locação Airbnb de fls. 68 e de aluguel de veículo de fls. 69/77).

No caso, embora os referidos recibos de locações estejam redigidos em língua estrangeira (inglês), depreende-se tratar-se de documentação de simples compreensão, inexistindo prejuízo ao direito ao contraditório e à ampla defesa, nos termos do art. 192 do CPC, não restando especificamente impugnada tal documentação pela companhia aérea.

Por último, um pequeno ajuste deverá ocorrer no tocante ao reembolso das passagens adquiridas originalmente pelos autores, eis que o seu pagamento é devido pelos autores, uma vez que eles serão reembolsados pelas despesas decorrentes pela aquisição de novas passagens, em valores vultuosos. Admitir-se o duplo reembolso pelas passagens implicaria em enriquecimento indevido dos passageiros, os quais acabariam por realizar a viagem sem qualquer custo alusivo ao transporte aéreo.

Por conseguinte, é necessário afastar-se da condenação por dano material, o montante de R\$ 12.469,74, decorrente da aquisição das passagens originais, pelos autores.

3. Como visto, o dano moral restou caracterizado, diante da frustração causada aos autores e seus filhos, em razão da perda do primeiro dia de viagem, fazendo com que as férias familiares fossem mais curtas, além do calvário percorrido por eles, administrativamente, quando os passageiros ainda se encontravam no saguão do aeroporto de Guarulhos, como comprovam os registros de ligações telefônicas (fls. 50/58).

O valor da indenização do dano moral deve proporcionar a justa compensação pelo sofrimento suportado, não implicar enriquecimento sem causa e atingir a finalidade dissuasiva da conduta (ou atividade ofensiva).

O Superior Tribunal de Justiça indica alguns parâmetros a serem considerados no arbitramento: “*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 1.584.465-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.18).

Nesse contexto, conclui-se que a indenização deve ser mantida em R\$ 19.130,59 (dezenove mil cento e trinta reais e cinquenta e nove centavos), arbitrada conjuntamente em favor dos autores, quantia que não é vil e, ao mesmo tempo, não provoca enriquecimento indevido, estando em consonância com os precedentes desta Câmara, mormente diante das inexitosas tentativas de resolução do impasse administrativamente.

No tocante à incidência dos juros moratórios, porém, um pequeno ajuste será necessário, por se tratar de dano decorrente de responsabilidade contratual, no qual os juros moratórios têm incidência desde a citação (CC, art. 405), e não a contar do evento danoso, como constou na sentença.

Cumprе salientar que o valor arbitrado pelo dano moral não se sujeita à limitação prevista na Convenção de Varsóvia (atual de Montreal), tendo em vista que esta se refere, exclusivamente, aos danos materiais decorrentes de perda ou extravio de bagagem, conforme definido pelo Supremo Tribunal Federal no **RE 636331 (Relator(a): Min. GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-257 DIVULG 10-11-2017 PUBLIC 13-11-2017)**.

4. Portanto, reforma-se parcialmente a sentença, tão somente para: a) afastar do montante da indenização por dano material, a quantia de R\$ 12.469,74, pertinente aos valores das passagens adquiridas da ré; **e b)** determinar que os juros moratórios legais, a serem calculados sobre o valor da indenização por dano moral, tenham incidência somente a partir da citação (CC, art. 405).

Diante do decaimento desproporcional das partes, em relação à demanda, os autores responderão pelo pagamento de 30% do valor das custas e das despesas processuais, restando os outros 70% à ré. No tocante aos honorários advocatícios, serão devidos à patrona dos autores o equivalente a 10% sobre o valor da condenação, enquanto a patrona da ré receberá 10% sobre o valor ora extirpado da condenação, apontando-se que referidos valores bem remuneram, ainda, o trabalho desempenhado nesta fase recursal (CPC, art. 85 § 11).

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração”* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator