



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374015

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1119108-60.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELISA MARIA PINHEIRO, é apelada SWISS INTERNACIONAL AIR LINES.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1119108-60.2024 – SÃO PAULO.

Apelante: Elisa Maria Pinheiro.

Apelada: Swiss Internacional Air Lines.

Juíza: **Camila Franco de Moraes Bariani.**

Voto 38.138

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade
– Razões recursais que impugnam, suficientemente,
a sentença – Preliminar rejeitada.

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL –
Indenização por danos morais – Atraso de 24 horas
do originalmente previsto, além da prestação de
assistência material insuficiente – Responsabilidade
civil da ré e ocorrência do dano já reconhecidos na
sentença – Irresignação exclusiva da autora –
Indenização por dano moral devida, com valor
majorado – Verba honorária majorada – Recurso
parcialmente provido.

1. A sentença de fls. 129/134, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos morais (R\$1.000,00) relativa a transporte aéreo internacional, movida pela apelante à apelada – honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa.

Pretende a majoração do dano moral para R\$15.000,00. Para tanto diz que a viagem virou um pesadelo e acabou chegando ao destino com 24 horas de atraso do originalmente previsto. Alega que foi realocada para

um voo que seria operado pela TAP, mas não conseguiu embarcar porque lhe foi exigido o pagamento de novas despesas para despachar as bagagens, valor já pago para a ré. Foi, então, realocada para outro voo e passou um dia inteiro nas cadeiras do aeroporto sem receber assistência material. Afirma que teve grande desgaste físico e psicológico. Ressalta a falha na prestação do serviço. Argumenta que o atraso substancial é causa de dano moral presumido e que a situação vivenciada extrapola o mero aborrecimento. Pede a reforma com a procedência total, além da majoração da verba honorária (fls. 137/151).

Veio resposta, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 158/165).

É o relatório.

2. Afasta-se, de início, a preliminar de não conhecimento do recurso, pois a autora apresentou suas razões e requereu expressamente modificação da sentença, no aspecto indicado. Houve atendimento ao que preceitua o art. 1.010, II a IV, do CPC e não obsta conhecimento eventual repetição de fundamentos, consoante pacífica jurisprudência do STJ.

Recurso parcialmente fundado. Trata-se de ação de indenização por danos morais.

Alega a autora, na exordial, que adquiriu bilhete aéreo da ré para retorno de viagem – saindo de Malpensa (às 20h50) com destino a Guarulhos (às 06h40) e escala em Zurich (às 21h50), partindo em 29/01/2024 e chegando no mesmo dia. Após embarcar na aeronave, foi anunciado o

cancelamento do voo por problemas técnicos. Retornou ao aeroporto onde ficou até a madrugada, quando finalmente foi para um hotel à 01h da manhã. Já retornou ao aeroporto às 06h da manhã, pois seria realocada em voo da TAP, mas não conseguiu embarcar porque lhe foi exigido o pagamento de novas despesas para despachar as bagagens, valor já pago para a ré e não dispunha de mais euros. Foi, então, realocada para outro voo e passou um dia inteiro nas cadeiras do aeroporto sem receber qualquer assistência material. Chegou ao seu destino no dia seguinte, 30/01, às 06h40, ou seja, com 24 horas de atraso. Teve prejuízo moral, daí a presente ação.

A sentença acolheu a pretensão e condenou a ré a pagar indenização à autora por danos morais de R\$1.000,00 (fls. 129/134). E não há recurso específico da ré em face das conclusões da sentença que já reconheceu a responsabilidade civil dela e a ocorrência do dano.

Indiscutível o aborrecimento e incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, CPC); com o que, inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor. Não se vê, *in casu*, dano moral presumido. O dano restou demonstrado. Em razão da falha na prestação do serviço da ré, a autora chegou ao destino com expressivo atraso de 24 horas do originalmente previsto.

Ademais, a ré não demonstrou ter prestado assistência material suficiente e compatível com o período de espera, nem as alternativas que ofertou para melhor atender à passageira. Ficou a autora à mercê da ré e sem maiores informações, sujeita à realocação imposta.

O STJ decidiu que:

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.)” (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização, oportuno transcrever a seguinte decisão do STJ: “[...] 1. O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências. 2. Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade [...]” (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) (g.n.).

Portanto, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento – dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado à autora, notadamente a demora excessiva para chegada ao seu destino (24 horas) e prestação de assistência material insuficiente, bem assim considerado o atual entendimento desta Câmara, o valor arbitrado a

título de dano moral é majorado para R\$8.000,00 (oito mil reais), quantia essa que se mostra em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Referido valor será corrigido da publicação deste julgado (súmula 362, STJ), com juros moratórios da citação, tal como determinado no dispositivo da sentença (fls. 133/134).

O valor pretendido (R\$15.000,00) é excessivo.

Em suma, o recurso é parcialmente provido para majorar o valor da indenização por danos morais, na forma acima especificada, bem como para fixar a verba honorária em 20% do valor da condenação atualizada, de acordo com o art. 85, § 2º, do CPC, garantida a remuneração condigna da advocacia.

3. Pelo exposto, conhece-se e provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso