



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000390116

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052542-66.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A, é apelada MARIA LUIZA CARDOSO TEIXEIRA (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1052542-66.2023.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A

APELADA: M.L.C.T. (MENOR REPRESENTADA PELA GENITORA)

VOTO 56517

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL - INDISPONIBILIDADE DE TRIPULAÇÃO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DA COMPANHIA AÉREA.

1. CASO CONCRETO - Incontroverso o cancelamento do trecho entre Lisboa e Paris, poucos minutos antes do horário previsto para a decolagem - Embora reacomodada em novo voo, a passageira, menor de idade, chegou ao destino com mais de 24 horas de atraso - Defesa da companhia aérea baseada na falta de funcionários suficientes para a realização da viagem, sem maiores esclarecimentos - D. Juízo “a quo” entendeu presentes os requisitos para a responsabilização da transportadora, condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, além do ônus da sucumbência.

2. RESPONSABILIDADE - Situação retratada que se insere no risco da atividade da companhia aérea - Fortuito interno - Ausência de circunstância a isentar a transportadora da culpa pelo ocorrido e por eventuais prejuízos aos seus clientes - Artigos 186 e 927 do Código Civil e 14 do CDC - Jurisprudência.

3. DANO MORAL - Adoção do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.584.465/MG, estabelecendo critérios objetivos a serem verificados na análise sobre a ocorrência de eventual abalo extrapatrimonial indenizável em casos envolvendo transporte aéreo - Abalo psicológico impingido à autora que superou o mero dissabor cotidiano ou o simples descumprimento contratual, havendo verdadeira frustração das legítimas expectativas que nortearam a contratação, sem contar as muitas horas de espera e os diversos percalços aos quais foi submetida em razão da falha na prestação do serviço pela companhia aérea - Requerida sequer alegou ter providenciado auxílio material e não ofereceu alternativas mais adequadas de reacomodação (violando os artigos 27, II, 12, § 1º, e 28, I, da Resolução 400 da ANAC) - Indenização devida - “Quantum” indenizatório de R\$ 5.000,00, contudo, a comportar redução - Peculiaridades do caso concreto - Reparação deve respeitar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa da parte beneficiária - Redução do “quantum” indenizatório para R\$ 1.000,00 - Correção monetária deve ocorrer a partir da data deste acórdão, com incidência de juros de mora a partir da citação.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A** contra a r. sentença proferida às fls. 128/135 dos

autos da ação indenizatória proposta por **M.L.C.T. (MENOR REPRESENTADA PELA GENITORA)**, na qual foi dada parcial procedência à demanda para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de reparação por danos morais, além do ônus da sucumbência.

Aduz a companhia aérea que: os fatos configuraram caso fortuito, a afastar sua responsabilidade pelo ocorrido; mesmo com o cancelamento do voo, foi dado o devido suporte à passageira, como visto na presteza em realocar a passageira no primeiro voo disponível; não há dano moral a ser reparado; subsidiariamente, deve ser reduzido o *quantum* indenizatório.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

A PGJ se manifestou às fls. 187/188, declinando de adentrar no mérito da causa.

É O RELATÓRIO.

A autora ingressou com a presente ação de indenização em decorrência de cancelamento de voo internacional entre Lisboa e Paris, que ensejou atraso de mais de 24 horas na chegada ao destino.

A narrativa fática no sentido do cancelamento do voo por falta de funcionários (admitida pela própria companhia aérea às fls. 37) e o período do atraso são matérias incontroversas.

Perante esta instância revisora, a companhia aérea argumenta a inexistência de responsabilidade pelo ocorrido e questiona a indenização por danos morais fixada na r. sentença.

E, analisadas as peculiaridades do caso concreto, de fato o julgado comporta modificação, como se verá.

Em primeiro lugar, deve ser destacado ser incontroverso que o cancelamento do voo decorreu de insuficiência de tripulação apta a realizar a viagem.

Tal hipótese, nos termos já consolidados na jurisprudência, configura fortuito interno à atividade da companhia aérea, estando, portanto, inserida no risco de sua atividade. Confira-se:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO INDENIZATÓRIA – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO - RELAÇÃO DE CONSUMO – ATRASO NO VOO QUE RESULTOU INCONTROVERSO NOS AUTOS – DESEMBARQUE NO DESTINO FINAL COM ATRASO DE 03 (TRÊS) DIAS DA DATA INICIALMENTE PREVISTA E CONTRATADA – PROBLEMAS OPERACIONAIS (NECESSÁRIA PRESENÇA DA TRIPULAÇÃO TÉCNICA) QUE CARACTERIZA FORTUITO "INTERNO" DA ATIVIDADE DESEMPENHADA - INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – INDENIZAÇÃO DEVIDA – DANO MORAL CONFIGURADO – IMPUGNAÇÃO DO "QUANTUM" FIXADO – INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS) – MONTANTE INDENIZATÓRIO QUE NÃO SE MOSTROU EM NADA EXCESSIVO – ASSISTÊNCIA MATERIAL NÃO PRESTADA - CONDENAÇÃO POR DANOS MATERIAIS QUE SE MOSTROU PLENAMENTE ADEQUADA AO CONJUNTO COLIGIDO AO FEITO – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000122-50.2024.8.26.0003; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido de indenização por danos morais, condenando a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 para cada autor, corrigido da data da sentença e com juros de mora de 1% a partir da citação. A ré foi condenada ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da ré pelo atraso no voo e a adequação do valor da indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A ré não comprovou excludente de responsabilidade ou rompimento do nexo de causalidade. A alteração do voo por readequação da tripulação é fortuito interno, não isentando a responsabilidade. 4. A comunicação prévia do cancelamento não foi

comprovada pela ré, que não se desincumbiu do ônus de provar a ciência dos autores, conforme art. 373, II, do CPC. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. (...). 2. Indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano sofrido. Legislação Citada: CPC, art. 373, II; CPC, art. 85, § 11; CPC, art. 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1044753-16.2023.8.26.0100, Rel. Regis Rodrigues Bonvicino, j. 14.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1000101-11.2023.8.26.0100, Rel. Irineu Fava, j. 16.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1020400-08.2023.8.26.0068, Rel. Fernando Sastre Redondo, j. 15.12.2024. (TJSP; Apelação Cível 1012487-38.2024.8.26.0068; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/01/2025; Data de Registro: 24/01/2025)

Apelação - Responsabilidade civil - Ação indenizatória - Improcedência - Transporte aéreo - Cancelamento e atraso de voo - Alegação da companhia aérea no sentido de que o cancelamento ocorreu devido a problemas operacionais com a tripulação - Caracterização de fortuito interno, não eximindo a empresa de sua responsabilidade objetiva - Falha na prestação de serviço configurada - Demandante que faz jus à indenização por danos morais, não, contudo, no montante requerida na inicial - Ação que deve ser julgada parcialmente procedente - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000693-21.2024.8.26.0003; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

Assim, não tendo cumprido adequadamente o contrato, nos termos avançados com a autora, a companhia aérea incorreu em inegável falha na prestação do serviço, incidindo na hipótese o disposto nos artigos 730, 734 e 737 do Código Civil, além do 14 do Código de Defesa do Consumidor, acerca da responsabilidade objetiva do transportador/fornecedor.

No mais, acerca do dano moral em casos como o presente, o Superior Tribunal de Justiça já consolidou o seguinte entendimento, que se adota como paradigma neste julgamento:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL.
AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E
COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS.
PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF.

ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. (...) 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. (...) 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. (REsp 1.584.465/MG; 3ª Turma; Relatora Ministra Nancy Andrighi; j. 13/11/2018)

De fato, não se pode ignorar que os percalços vivenciados pela consumidora – voo cancelado sem prévio aviso, reacomodação tardia e atraso de 24 horas na chegada ao destino – lhe causaram prejuízos de ordem psicológica e moral.

Deve ser destacado que os passageiros em geral, no momento da contratação, confiam no nome e na expertise da companhia aérea (de porte internacional), possuindo legítima expectativa de que esta cumprirá adequadamente com a oferta e com aquilo que foi efetivamente tratado.

Não se pode ignorar, ainda, que a companhia aérea sequer alegou ter fornecido suporte material pelo tempo de demora, descumprindo o disposto nos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da ANAC.

Tudo a demonstrar que a desorganização interna da requerida, evidenciada no cancelamento do voo por problemas operacionais, poucos minutos

antes da decolagem, também se estendeu ao tratamento dado à cliente posteriormente ao cancelamento do voo, em descumprimento às normas aplicáveis – em especial, o previsto no artigo 12, § 1º, da Resolução 400 da ANAC, acerca da obrigação de indicar “*alternativas de reacomodação*” nos casos em que a alteração do voo ocorrer com antecedência menor do que 72 horas, e no artigo 28, inciso I, do mesmo diploma, que trata sobre a prioridade na reacomodação “*em voo próprio ou de terceiro, para o mesmo destino, na primeira oportunidade*”.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, é certo que o dano moral não pode ser recomposto de forma absoluta, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. Acórdão mencionado, restou explicitado: “O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”.

Atentando-se a todos estes fatores, aos argumentos da apelante e às peculiaridades do caso concreto, verifica-se como mais adequada a quantia reparatória de **R\$ 1.000,00** para cada autora, eis que o importe fixado em primeiro grau (R\$ 5.000,00) se mostrou exagerado para os fins pretendidos.

O patamar aqui arbitrado, que também condiz com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, permitirá, de um lado, a justa reparação à autora pelos prejuízos vivenciados e, de outro lado, cumprirá o vetor preventivo típico dessa forma de indenização, desmotivando a reincidência da companhia aérea em condutas semelhantes na consecução do seu serviço, sem que se corra o risco de fomentar a indesejada indústria do dano moral.

O valor arbitrado sofrerá correção monetária a partir da data deste julgado, correndo juros de mora desde a citação.

Em conclusão, reforma-se em parte o julgado, para dar procedência em menor extensão à pretensão da autora, mantida, de todo modo, a condenação da requerida no ônus da sucumbência (Súmula 326 do STJ), incluídos os honorários advocatícios, alterados para R\$ 1.000,00, por equidade.

Frise-se, para se evitem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos adotados para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

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

SERGIO GOMES

Relator