



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395120

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1120540-17.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, é apelada SARA HAKUK.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 7164

Apelação nº 1120540-17.2024.8.26.0100

Apelante: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S/A – AVIANCA

Apelado: SARA HAKUK

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO – Ação de indenização – Transporte aéreo internacional – Sentença de parcial procedência – Insurgência exclusiva do réu – Empresa prestadora de serviços de transportes – Dever de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convencionados – Responsabilidade objetiva – Autora que requereu berço/cesta de bebê em suas viagens conforme se depreende do bilhete – Informações extraídas do portal eletrônico que não são claras e inteligíveis e se referem apenas à uma possibilidade da passageira levar na cabine uma cadeira de bebê – Inexiste informação expressa de que a cia aérea não fornece berço – Danos morais configurados – Ausência de assistência material – Falha na prestação de serviços – Inteligência do artigo 14 da Lei de nº 8.078/90 – “Quantum” indenizatório reduzido – Observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Súmula 326 do STJ – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 176/182 que JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação “nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação (responsabilidade civil contratual. Em razão da sucumbência mínima e à luz da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré ao pagamento

das despesas processuais e de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.”

Inconformada, recorre a ré, sustentando, em breve síntese que “julgou o caso de forma incompleta, fixando valores a título de danos morais muito acima dos reais prejuízos suportados pela Apelada, razão pela qual merece integral reforma por essa Colenda Câmara”; que “a situação fática trazida pela Apelada é inusitada, insólita e totalmente atípica dentro do contexto, pois lhe foi conferida uma vantagem financeira de forma injustificada na sentença vergastada. Contudo, o imponderável não pode (e não deve) ser o vetor para criação de um nexos causal que obrigue a Apelante a indenizar passageiro pela não disponibilização do bebê conforto nos voos em que foi solicitado”; que “Ao contrário do que alegou a Apelada, a reserva de bebê conforto não configura prestação de serviço pela Apelante, na medida em que é dever do passageiro que faz a solicitação à companhia aérea levar consigo o item para acomodação do bebê durante o voo, isto é, a AEROVIAS somente permite o transporte da cadeira portátil, conforme demonstrativo no portal eletrônico da Apelante”; que “o uso das cadeiras a bordo é permitido, não sendo, portanto, item que a Apelante necessariamente disponibiliza aos passageiros. A solicitação ocorre para fins de permitir o embarque na aeronave carregando consigo o bebê conforto e de aloca-lo no assento da aeronave”; que a “circunstância pontual de que não teria sido disponibilizada à Apelada cadeira portátil para seu filho durante o voo não resulta em violação aos seus direitos personalíssimos, sob pena de o Poder Judiciário compensar meros dissabores com indenizações”; que “até pode ser sustentado que o episódio gerou algum desconforto na viagem, mas não houve elevação de qualquer risco à criança durante o transporte senão aqueles inerentes ao próprio transporte aéreo.” Por fim, requer que seja dado provimento ao recurso de apelação para afastar a condenação imposta a título de danos morais ou, em última análise, reduzir o quantum indenizatório para o máximo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo e resposta.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização ajuizada em decorrência de alegada má prestação de serviço de transporte aéreo internacional.

A sentença foi de parcial procedência para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

O recurso é exclusivo do réu e prospera em parte.

A responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte é objetiva; decorre do tipo de contrato, com obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convencionados.

Consta dos autos que a autora adquiriu passagens aéreas em voos operados pela requerida para viajar em companhia de seu bebê, tendo solicitado que lhe fossem disponibilizados berços em todos os quatro trechos contratados (Orlando Bogotá; Bogotá São Paulo; São Paulo Bogotá; Bogotá Orlando). Contudo, a despeito da reserva e confirmação do serviço, a companhia aérea forneceu berço em apenas um dos trechos contratados, limitando-se a sustentar que não havia berço disponível nos outros trechos, de modo que a autora foi obrigada a carregar seu filho no colo pelo período total de 14 (quatorze) horas, o que ensejou danos de ordem moral.

Vejamos.

De fato, constou expressamente do bilhete aéreo que a parte autora requereu berço/cesta de bebê em suas viagens conforme se depreende: “COT/BABY BASKET REQUESTED FOR HAKUK/SARA” (fls. 23/25).

Vê-se que a alegação da ré no sentido de que tal requisição se trata na verdade de uma informação fornecida pela passageira de que levaria uma cadeira de bebê vai de encontro à literalidade do próprio texto inserido no bilhete, o que não pode ser acolhido.

Ademais, as informações extraídas do portal eletrônico não são claras e inteligíveis e se referem à uma possibilidade da passageira levar na cabine uma cadeira de bebê. Não há qualquer especificação de que deve ser feita a requisição para que seja possível levar a cadeira, tampouco há informação expressa de que a cia aérea não forneça berço.

Ora, indubitosa a responsabilidade civil da ré em razão da má prestação do serviço aéreo, provocando na autora aborrecimentos que extrapolam aqueles vivenciados pela vida cotidiana.

Com efeito, dispõe o artigo 14 do CDC:

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.**

§ 1º **O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - **o modo de seu fornecimento;**

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.” (G.N.)

Incontrovertidos os consideráveis transtornos impostos à autora.

“In casu”, cabível indenização por danos morais diante da falta de assistência material adequada.

Assim, a condenação à recomposição pela via indenizatória era mesmo de ser deferida.

No que se refere ao “*quantum*” indenizatório moral, o montante não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

É o que já se decidiu:

“DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. Fixação do quantum que deve atender à 'teoria do desestímulo', segundo a qual a indenização não pode ser fonte de enriquecimento ilícito da vítima, tampouco inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado” (TJ/SP, Apelação n. 65.593-4, rel. Des. Ruy Camilo).

Com isto, tendo em vista as peculiaridades do caso em concreto, a

condição da parte autora, o porte e a conduta da ré e, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo, consolador e educativo, sem configurar enriquecimento sem causa (art. 884, do CC) e de forma adequada à extensão do dano (art. 944, do CC), o valor da verba indenizatória deve ser fixado no patamar de R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia que mais se aproxima das decisões desta C. Câmara em casos similares, em que a parte ré não prestou a devida assistência material:

*Transporte aéreo de pessoas. Cancelamento indevido do segundo trecho de ida e do voo de volta devido a "no show" no primeiro trecho da viagem. Cláusula contratual que se mostra abusiva e que coloca o consumidor em desvantagem exagerada (arts. 39, I, e 51, IV, XI, XV, e § 1º, I, II e III, do CDC). Precedentes. Sobreposição da lei consumerista em relação à disposição do art. 19 da Resolução n. 400/2006 da ANAC. Responsabilidade civil da companhia aérea pelos danos gerados. Indenização por dano material decorrente do desembolso para aquisição de bilhetes em substituição aos que foram cancelados. **Dano moral igualmente verificado. Desamparo em localidade diversa daquela em que o autor reside e conduta ofensiva à sua dignidade. Quantum reparatório arbitrado em R\$ 3.000,00 (três mil reais) diante da inexistência de repercussões mais graves, em harmonia com precedentes recentes desta Câmara. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.***

(Apelação Cível 1029593-82.2022.8.26.0003; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2024; Data de Registro: 25/04/2024)

Convém ressaltar o teor da Súmula 326, do STJ:
“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Assim, a parte ré vencida, deve arcar com o pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, além de

honorários advocatícios sucumbenciais, fixados no patamar de 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação (morais ora arbitrados) de acordo com a ordem de vocação inserta no §2º do art. 85 do CPC, de modo a remunerar condignamente o patrono da parte contrária, considerando a singeleza da demanda.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso** para reduzir o “quantum” indenizatório moral para o patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), condenando a ré na integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais, fixados no patamar de 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação (morais ora arbitrados) de acordo com a ordem de vocação inserta no §2º do art. 85 do CPC.

Pedro Paulo Maillet Preuss – relator