



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000398794**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1147664-09.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LETICIA MORENO ESPIR, é apelada BRITISH AIRWAYS PCL.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

**LUIS CARLOS DE BARROS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1147664-09.2023.8.26.0100**

**Apelante: Leticia Moreno Espir**

**Apelado: British Airways PCL**

**Comarca: Foro Central Cível**

**Voto nº 58679**

**Ementa: Ação indenizatória. Atraso de voo não considerável, mas que acarretou perda da conexão, em razão do curto intervalo entre os voos. Reacomodação em outro voo. Dano moral não configurado. Precedentes. Pretensão de ressarcimento de gastos com hospedagem, alimentação e passeios turísticos de terceiros. Documento que não permite identificar se a autora é titular do cartão da fatura apresentada. Litigância de má-fé. Não caracterização. Não reconhecimento de dano material. Recurso parcialmente provido.**

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido formulado na presente ação de indenização por danos morais e materiais (fls. 85/90). Foram opostos embargos de declaração pela autora às fls. 176/180, que foram rejeitados a fl. 185.

Apela a requerente procurando modificar o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

As contrarrazões foram ofertadas.

É o relatório.

O dispositivo da r. sentença foi assim redigido:  
“Do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a ação, nos termos do art. 487, I, do CPC e condeno a autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, no valor de 9% do valor atualizado da causa, art. 81 do CPC. Sucumbente, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 2.000,00, art. 85, § 2 do CPC. PRIC” (fls. 172/173).

Apela a autora às fls. 188/205. Diz que “adquiriu 2 (duas) passagens, a primeira para a data de 17 de julho de 2023, com trajeto Lisboa-Londres, e, a segunda para a mesma data, com trajeto Londres-Mykonos”. O “primeiro voo, com destino à Londres, sofreu atraso de 2 horas e 45 minutos, pois inicialmente estava previsto para 7h:15 min, e, a decolagem aconteceu efetivamente às 10h:00” (fls. 190).

Alega que, em razão do atraso, “a Apelante perdeu a conexão que faria com destino à Mykonos para aquela data, com possibilidade de embarque somente para o dia seguinte (18/07/2023), ofertado pela companhia aérea Ré, ora Apelada” (fls. 190). Por isso, afirma que teve gastos extraordinários para “repouso, sustento e transporte na cidade de Londres, a fim de aguardar o voo programado para o dia

seguinte” (fls. 190). Acrescenta que, ao chegar em Mykonos, como sua mala havia sido “intensamente” danificada, precisou adquirir outra e busca ressarcimento.

Diz que procurou solução extrajudicial pelos canais oficiais, mas que não foi possível pois somente houve oferta de valor que considerou simbólico, de 579,9 euros.

Alega que a “companhia aérea ofertou voo do dia seguinte para a Apelante, pois esta viu-se prejudicada pelo atraso de 2h e 45 min do primeiro embarque. Ao oferecer voo em substituição, anuiu com sua responsabilidade quanto às intercorrências de atraso do primeiro voo, que ocasionou na impossibilidade de a Apelante embarcar a tempo no segundo trajeto (Londres-Mykonos)” (fls. 193).

Discorda da conclusão exposta na r. sentença de que a “perda de conexão se deu por culpa exclusiva da passageira (fls. 171)” (fls. 194).

Diz que, em “decorrência da perda do segundo voo pela Apelante – por responsabilidade da Apelada conforme exposto em tópico anterior – despesas extras foram necessárias ao seu sustento, considerando que se viu obrigada a pernoitar em Londres, sem qualquer planejamento prévio” (fls. 195).

Afirma “que a Apelante contabilizou os custos que efetivamente saíram de seus proventos; que de fato se

constituíram seu dispêndio econômico, comprovados às fls. 28/34 dos autos” (fls. 196). Em caso de discordância quanto ao dano material apontado na exordial, requer “que seja fixado valor que em Vosso entendimento represente a reparação pelos danos materiais nitidamente configurados referentes à Apelante” (fls. 196).

Sustenta que a requerida “anui com sua responsabilidade concernente ao dano nitidamente verificado à mala de bagagem da Apelante, do contrário não teria oferecido valor simbólico de ressarcimento” (fls. 197). Alega que “se constitui direito da lesada (Apelante) em aderir ou não ao que fora ofertado. Optou por não transmitir seu aceite tendo em vista que a oferta não se deu minimamente ao que é previsto pela própria Apelada nestas circunstâncias, razão pela qual faz jus à devida reparação pelo valor verdadeiramente dispendido” (fls. 198). Sustenta que a “reparação por danos materiais em favor da Apelante é medida que se mostra de acordo com a razoabilidade nos presentes autos, bem como, conforme anteriormente aduzido em sede de embargos de declaração (fls. 176/180), não houve litigância de má-fé por parte da Apelante em pleitear a referida indenização” (fls. 202).

Entende que faz jus ao recebimento de indenização por dano moral pois, “além de perder seu voo de

conexão por culpa exclusiva da CIA aérea, recebeu sua mala com danos irreversíveis, onde era possível a verificação de seu conteúdo interno, tendo em vista a dimensão das avarias do casco e da fechadura” (fls. 203).

Aduz que “não litigou de má-fé em momento algum perante este d. juízo, pois o fato de não ter aderido à proposta e decidido por buscar auxílio no Poder Judiciário não pode ser considerado como litigância de má-fé, visto que se constitui direito de ação da parte que se sentiu lesada em apurar o que efetivamente entende como devido” (fls. 204).

Requer o provimento do recurso para “o fim de condenar a Apelada à indenização por danos materiais e morais em razão dos fatos relatados” (fls. 205).

Pois bem.

Atualmente, o Colendo Superior Tribunal de Justiça possui entendimento no sentido de que: “Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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” (REsp 1796716/MG, Terceira Turma, Ministra Nancy Andrighi, data do julgamento 27/08/2019).

No caso, consoante narrativa da recorrente, o atraso no primeiro voo foi de 2 horas e 45 minutos.

Aliás, pelos documentos que acompanham a inicial, não é possível aferir se realmente o voo Lisboa-Londres estava previsto para às 7h15min, e que somente decolou às 10 horas, consoante afirmado a fl. 02. Isso porque a autora limitou-se a juntar, em relação ao voo Lisboa-Londres, a foto do bilhete de fls. 25, que apenas especifica “board at 0820”, “gate close 0845”.

De qualquer forma, ainda que seja aceita a versão vestibular, de que houve atraso de 2 horas e quarenta e cinco minutos, deve-se ponderar que tal atraso do primeiro voo não foi considerável, tendo acarretado a perda do segundo voo porque realmente a autora tinha pouco tempo disponível para a conexão. Por isso, entendeu o Juízo “a quo” que a “autora assumiu o risco do infortúnio, ao se comprometer em voo de conexão cuja previsão de decolagem se daria em exíguo lapso de tempo, inferior, inclusive, à obrigação do passageiro de comparecer ao terminal de embarque com antecedência de 03 horas. Ainda que seja obrigação do transportador cumprir o

contrato no horário definido, o descumprimento somente enseja o dever de indenizar quando extrapola os limites da razoabilidade, o que não se verifica no caso, limitado o atraso a menos de 04 horas, decorrendo a perda da conexão à culpa exclusiva da passageira, que reservou prazo demasiadamente exíguo entre o primeiro voo e o segundo” (fls. 171).

Além disso, a requerida providenciou realocação para outro voo de conexão, com partida no dia seguinte ao original, tendo a autora chegado ao seu destino em Mykonos.

Questionável também a pretensão de ressarcimento do dano material apontado na exordial. A autora afirmou que, em razão da perda de conexão do voo para Mykonos, arcou com despesas pela inesperada permanência em Londres: “R\$ 972,79 – Pilots Bar & Chicken; R\$ 1.059,16 – Antonini Eleni; R\$ 846,62 – The London Eye; R\$ 644,95 – Grand Bazaar London GB; R\$ 2.100,44 – Vintry & Mercer Front. Total: R\$ 5.623,96”. Também postulou 110 euros, por alegar que teve que mala danificada e, por isso, teve que adquirir outra (fls. 05/06).

Consoante observado pelo Juízo “quo” e admitido na exordial, tais despesas referem-se aos custos de 4 pessoas. A autora não trouxe nenhuma justificativa para tal

pretensão de imputar à requerida ressarcimento, de valores consideráveis (note-se que se refere a apenas um único dia), e que ainda se referem a gastos de terceiros. Por isso, destacou-se na r. sentença que: “Ocorre que as quatro pessoas cuja alimentação e provável hospedagem supostamente foram pagos pela autora, não fazem parte do polo ativo e não se sabe se igualmente foram afetados pelo atraso no voo operado pela ré, sendo descabida a indenização. Recomendava a boa-fé que somente os valores inerentes à alimentação da autora fossem indicados em ressarcimento, ou, que todos os beneficiados estivessem no polo ativo, se igualmente afetados pelo atraso, evitando a decomposição de ações oriundas de um mesmo fato, o que fomenta o visível aumento predatório de ações desse jaez” (fls. 172).

Frise-se que foi apontado pela requerida que a autora reclama despesas de passeio turístico “em Londres, na The London Eye (roda gigante às margens do rio Tâmis), que não possui qualquer relação com o dever prestação de assistência aos passageiros” (fls. 61). Fato esse que foi inteiramente confirmado na réplica, defendendo a autora que a requerida “deve sim arcar com os valores referentes à London Eye, compreendendo-se que o gasto foi necessário para possibilitar a continuidade e a natureza da viagem turística” (fls. 128).

Pode-se aduzir que não houve a demonstração de prejuízo concreto, em razão do invocado atraso de voo, como perda de compromisso inadiável, sendo que a realocação em outro voo de conexão permitiu à parte o bônus fazer turismo em Londres. Aliás, o comprovante de fls. 31, referente ao passeio turístico, embora não traduzido, também remete a mais de um tíquete (“tickets”), sem qualquer explicação por parte da autora.

O magistrado entendeu que “não é obrigação da companhia aérea o pagamento de passeio turístico realizado no intervalo do voo. Os pedidos de ressarcimento decorrem, como visto, de evidente má-fé e abuso do direito de demandar, em violação ao disposto no art. 77, II, do CPC, a impor a multa prevista no art. 81 do CPC, aqui arbitrada em 9% do valor atribuído à causa” (fls. 172).

Acrescente-se outro ponto importante, e que não foi impugnado, de forma específica e fundamentada, nas razões recursais: “não há único comprovante de desembolso das quantias cujo ressarcimento requer, sendo imprestável o documento de fls. 34, pois não demonstra tratar-se do extrato de cartão da autora!” (fls. 172).

De fato, a fatura copiada a fl. 34 foi decotada pela parte de modo que não é possível inferir quem é a titular

do cartão de crédito, nem se foi efetivamente paga.

No tocante à mala, a requerida destacou que a autora não “trouxe aos autos qualquer comprovação de que tenha realizado abertura do Relatório de Irregularidade de Bagagem – RIB/PIR, documento indispensável para configurar qualquer infortúnio ocorrido na mala despachada”, sendo meras fotos não são suficientes para comprovar que a mala foi devolvida com avarias.

De fato, a autora não trouxe provas de que protestou pelas supostas avarias na mala assim que as recebeu da requerida. A autora trouxe mensagens trocadas com a requerida às fls. 130/138, traduzidas às fls. 143/147, onde está expressa orientação para preenchimento do formulário sobre bagagem danificada (fls. 143), mas há provas de seu preenchimento. Não houve admissão de que houve avarias na mala por parte da requerida, que ofertou um reembolso “de acordo com a lei do Reino Unido” (fls. 147), mas que a recorrente diz que optou por não aceitar (fls. 198).

Aliás, como já dito, o documento de fls. 34 sequer permite aferir se se refere mesmo a extrato de fatura da autora. Assim, tem-se por não demonstrado o suposto gasto com a mala.

Todavia , não se justifica a manutenção da

pena por litigância de má-fé. A autora formulou pretensão que foi julgada improcedente. Não se vislumbra hipótese de litigância de má-fé, mas tão somente de rejeição do pedido com a condenação da autora nos encargos da sucumbência.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso tão somente para afastar a pena de litigância de má-fé.

**LUIS CARLOS DE BARROS**

**Relator**