



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007566-03.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CLARICE CAVAGNAC e NICHOLAS RICHARD HALLORAN, é apelada QATAR AIRWAYS GROUP.

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

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

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36832

APELAÇÃO : 1007566-03.2025.8.26.0100

COMARCA : Foro Regional de Santo Amaro - 1ª Vara Cível

APTES. : Clarice Cavaignac e outro

APDO. : Qatar Airways Group

Ementa: Direito Civil e do Consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo. Responsabilidade objetiva. Majoração de dano moral. Recurso provido.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pelos autores contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação para condenar a ré em indenização por danos morais e materiais.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se a indenização por danos morais fixada em R\$ 2.000,00 para cada autor na r. sentença comporta majoração.

III. Razões de decidir

3. O atraso do voo em razão de problemas operacionais caracteriza fortuito interno, inerente à atividade de transporte aéreo, o que atrai a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos passageiros.

4. O atraso de quase 14 horas para chegada no destino final ultrapassa o mero dissabor, configurando dano moral indenizável.

5. O valor indenizatório deve respeitar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando a majoração almejada no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor, com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405 do CC).

IV. Dispositivo e tese

6. Recurso provido.

Tese de julgamento:

"Problemas operacionais na aeronave configuram fortuito interno, não afastando a responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos morais decorrentes do atraso de voo."

Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 737 e art. 927; Código de Processo Civil, art. 373, II; CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002.

Recurso à r. sentença de fls. 188/193, proferida pela MM^a Juíza de Direito da 1^a Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, Dra. Fabiana Feher Recasens que, nos autos da ação indenizatória ajuizada pelos apelantes, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a pagar R\$ 2.000,00 ao autor a título de reparação dos danos morais, corrigido monetariamente pelo IPCA a partir desta data, apurado pelo IBGE, e juros de mora segundo a Taxa Selic, descontada a variação do IPCA no período e desconsiderando-se eventuais juros negativos, desde a citação. Condenou a ré, ainda, no pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 162,41, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 29 de agosto de 2024 e, a partir do dia 30 de agosto de 2024, acrescidos de correção monetária pelo IPCA, apurado pelo IBGE, e juros de mora segundo a Taxa Selic, descontada a variação do IPCA no período e desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Embargos de declaração opostos às fls. 196/198, os quais foram acolhidos para o fim de sanar o erro material apontada e fazer constar que: *“ISTO POSTO, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, para condenar a ré a pagar R\$ 2.000,00 para cada autor a título de reparação dos danos morais, corrigido monetariamente pelo IPCA a partir desta data, apurado pelo IBGE, e juros de mora segundo a Taxa Selic, descontada a variação do IPCA no período e desconsiderando-se eventuais juros negativos, desde a citação”* (fls. 199).

Recorrem os autores pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recurso regularmente processado (fls. 202/212) e respondido (fls. 233/242).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada pelos apelantes em face da empresa apelada.

Sustentam os autores em inicial, em síntese, que contrataram junto a Requerida o transporte aéreo internacional para ser operado no trecho Perth/Austrália – Guarulhos, com conexão em Doha/Qatar para o dia 14/12/2024.

Afirmam que, chegando em Guarulhos, ainda teriam o voo LA3368 com destino final ao Rio de Janeiro.

Relatam que, ao desembarcarem no aeroporto de Doha, tiveram conhecimento de que o voo QR773 estava atrasado, o que culminou no atraso de 05 horas, fazendo com que os Autores perdessem o voo de conexão em São Paulo com destino ao Rio de Janeiro.

Narram que apenas foram reacomodados em um voo no dia seguinte, dia 15/12/2024, sofrendo um atraso total de mais de 14 horas para chegarem ao destino final.

Requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe total de R\$ 10.000,00 a cada autor, bem como danos materiais.

Em contestação a ré alega, em síntese, que o atraso do voo QR773 decorreu de problemas operacionais e que adotou todas as providências possíveis para minimizar o aborrecimento causado aos autores pela reprogramação do voo, com a maior brevidade possível.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 174/187.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, nos termos já expostos.

Recorrem os autores alegando, em síntese, que a fixação de indenização no valor de R\$2.000,00 para cada Autor em um caso de atraso de mais de 14 horas em uma viagem São Paulo – Rio de Janeiro não se mostra proporcional ao sofrido pelos consumidores, não serve sequer de reprimenda ou atinge o caráter pedagógico da condenação.

Requerem a reforma.

Pois bem.

O recurso comporta provimento.

Necessário pontuar, de plano, que a ré, embora vencida, não recorreu, de forma que o limite objetivo do presente recurso é apenas a majoração da indenização pelos danos morais fixados em r. sentença em R\$ 2.000,00 para cada autor.

Com efeito, no caso vertente, não se estabeleceu controvérsia sobre o contrato de transporte aéreo firmado entre as partes, bem como quanto ao atraso no voo do autor, confessado pela própria ré em defesa.

Em contestação, a ré se limitou a alegar que o atraso decorreu de problemas operacionais (fls. 54), o que não pode eximir a responsabilidade da ré pelos danos causados.

In casu, trata-se de evidente relação de consumo e, assim, aplica-se o art. 14, caput, da Lei nº 8078/90, imputando-se à ré a responsabilidade objetiva pela falha do serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois o atraso se deu por problemas operacionais, o que está atrelado ao exercício da atividade da ré, cujo risco deve ser por ela suportado, constituindo, portanto, fortuito interno.

Assim, não há dúvidas acerca da ocorrência dos danos morais, *in casu*, ante situação vivenciada pelos autores, considerando a falha na prestação dos serviços da ré e o **atraso de quase 14 horas para chegada ao destino desejado**, ensejando frustração na expectativa de viagem.

Com efeito, dispõe o artigo 737 do Código Civil:

"O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior."

E o Código de Defesa do Consumidor, prevê que:

"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. (...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Assim, não há qualquer excludente para afastar a responsabilidade da apelada pelos danos causados aos apelantes.

Esta C. Câmara e E. Tribunal já decidiram em casos similares:

TRANSPORTE AÉREO – DANO MORAL – Ausência de prestação de assistência material aos autores, durante o atraso de 14 horas – Cancelamento de voo que decorreu em razão do fechamento da pista no aeroporto – A interdição da pista no aeroporto está atrelada ao exercício da atividade da ré, cujo risco deve ser por ela suportado – Assistência que era obrigatória, nos termos dos artigos 26 e 27, III, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC, levando em conta que o atraso foi superior a 4 horas – Presumido abalo psicológico sofrido pelos passageiros pelo atraso de voo – Empresa ré que não prestou assistência necessária durante este período de atraso – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Ocorrência de dano moral indenizável – Recurso provido, neste aspecto. DANO MORAL – VALOR DA CONDENAÇÃO – Autores que pretendem indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor – Descabimento - Indenização, a título de dano moral, fixada em R\$ 1.000,00 (mil reais), para cada autor, atendendo-se a critérios de proporcionalidade e de razoabilidade e levando em conta que o transporte aéreo foi efetivamente prestado em favor dos autores, que chegaram ao seu destino, embora com as ocorrências por eles relatadas – Correção monetária a partir da data deste acórdão, nos termos da sumula 362, do STJ – Juros moratórios legais contados desde a citação – "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" – Súmula 326 do STJ - Recurso provido em parte, neste aspecto. DANO MATERIAL – Ocorrência – Os autores comprovaram que, em decorrência do atraso do mencionado voo, suportaram gastos com alimentação – Valores que devem ser ressarcidos – Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA – Em razão da sucumbência, arca a ré com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1027886-79.2022.8.26.0003; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024) (g.n.).

Apelação. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Ação de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso de voo, que delongou em cerca de 7 (sete) horas a chegada dos passageiros ao destino, em relação ao horário contratado. Alegação, pela parte ré, de que o atraso decorreu da manutenção da infraestrutura aeroportuária, em razão de buraco surgido na pista do Aeroporto de Salvador/BA. Fortuito externo não caracterizado. Situação recorrente, que se verificou nos anos de 2020, 2022 e 2023. Evento que não se caracteriza como imprevisível e inevitável, e passou a ser abrangido pela álea da atividade prestada pelas companhias aéreas que operam em referido aeroporto. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano moral. Dano in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada um dos coautores, consideradas as peculiaridades do caso concreto, e os precedentes deste Tribunal de Justiça. 3. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1026240-46.2023.8.26.0602; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024) (g.n.).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de 24 horas na viagem que os autores contrataram com a parte demandada de Sinop para Cuiabá - Cancelamento de voo decorrente da necessidade de manutenção na aeronave - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos autores - Falha na prestação do serviço configurada - Requerentes realocados em outro voo, acarretando atraso de vinte e quatro horas até a chegada ao destino final - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente para diminuir os desconfortos sofridos pelos demandantes - Ônus da prova que incumbia ao réu (art. 373, II, do NCPC) - Abalo emocional caracterizado – Verba indenizatória devida e majorada ao valor adequado de R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta Corte - Recurso provido para majorar o valor da indenização por dano moral para cada um dos autores, de mil para dez mil reais, corrigido monetariamente desde a publicação desde acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e com juros de mora de 1% a.m., nos termos da sentença, bem como aumentada a verba honorária sucumbencial devida ao patrono dos requerentes, em virtude da atuação em grau recursal, de dez para quinze por cento sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1011912-35.2021.8.26.0068; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2022; Data de Registro: 02/05/2022) (g.n.).

Assim, os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia dos autores, em razão do atraso de seu voo, restando

mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

A disciplina da responsabilidade civil objetiva segue a regra geral do art. 927, parágrafo único do Código Civil:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Oportuno observar que, dano moral é a “lesão de interesse não patrimonial de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo”, ou, no dizer de ZANNONI, também mencionado por MARIA HELENA DINIZ:

“o dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano... o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente” (“in”, Curso de Direito Civil, vol. VII, Editora Saraiva, São Paulo, pág. 72).

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso

concreto, majora-se o valor indenizatório para a quantia total de R\$ 10.000,00 para cada autor, o que se mostra adequado, levando em consideração os critérios da razoabilidade e proporcionalidade e o arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo internacional - Atraso de doze horas na viagem que os autores contrataram com as companhias aéreas requeridas, de Campinas para Milão/Itália - Cancelamento de voo da conexão entre Lisboa e Milão e acréscimo de outro trecho, antes do destino final, com parada em Frankfurt/Alemanha sem apresentação de justificativa para tanto - Responsabilidade das companhias aéreas pelos danos causados aos autores - Falha na prestação do serviço configurada - Recurso que versa apenas sobre o valor da indenização por dano moral, pretendido o aumento da quantia de R\$ 5.000,00 para R\$ 20.000,00 para cada demandante - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, para cada requerente, a qual atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, diante dos transtornos experimentados com chegada ao destino após às 22 horas no horário local - Precedentes desta Corte - Recurso parcialmente provido para tal fim, com adequação dos honorários advocatícios sucumbenciais, de 10% para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1001905-09.2022.8.26.0404; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Orlândia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023) (g.n).

Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso das primeiras rés e dos autores. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. A agência de turismo que comercializa bilhetes aéreos responde objetiva e solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos danos advindos do cancelamento do voo pela companhia aérea. Não há excludente justificável para afastar a responsabilidade da apelante, mesmo que o cancelamento tenha decorrido de defeito na prestação de serviço da empresa aérea. 3. Danos materiais. Ressarcimento do valor despendido com alimentação após o cancelamento do voo. Montante a ser corrigido desde o desembolso da respectiva despesa, com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Consectários de condenação. Matéria de ordem pública (CC, arts. 389 e seguintes) que pode ser conhecida de ofício. 4. Dano moral. Cancelamento de voo. Agência de viagem que não tomou as providências devidas quando contactada, com antecedência, pelos autores, situação agravada com o fato de que a família viajava com duas crianças, menores impúberes, o que demandava maior atenção. Rés, ora apelantes, que não prestaram a assistência material adequada. Autores que tiveram que realizar um trecho da viagem pela via terrestre, perderam dia de trabalho e levaram mais de 96 horas para a chegada no destino. Evidente o dano moral sofrido. Indenização majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor. Valor que está em consonância com os

princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 5. Sentença parcialmente reformada, para majorar o valor indenizatório por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada autor, totalizando a quantia de R\$ 40.000,00, e para que os juros moratórios de 1% ao mês, sobre a indenização por dano material, sejam contados da citação, e a correção monetária a partir do desembolso da respectiva despesa. Recurso das rés desprovido, provido o dos autores. (TJSP; Apelação Cível 1005357-62.2019.8.26.0006; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro: 30/05/2023) (g.n).

Dessa forma, a r. sentença deve ser alterada a fim de condenar a ré em indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, por se tratar de relação contratual (CC, art. 405).

Em razão da sucumbência fixada em favor da parte recorrente na r. sentença, deixa-se de majorar os honorários sucumbenciais.

Em harmonia com o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator