



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400902

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000061-85.2024.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A, é apelado MARIANA FRANCINE GARCIA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58480

APEL.Nº: 1000061-85.2024.8.26.0070

COMARCA: BATATAIS

APTE. : ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A

APDO. : MARIANA FRANCINE GARCIA SILVA

JUÍZA : PEDRO COSTA BRAHIM PEREIRA

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL (ROMA – SÃO PAULO) QUANDO DO EMBARQUE DA PASSAGEIRA, JUSTIFICADO POR NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO EMERGENCIAL DA AERONAVE – DESEMBARQUE NO DESTINO CONTRATADO QUE OCORREU APÓS 12H DA DATA/HONORÁRIO INICIALMENTE CONTRATADOS – MANUTENÇÃO DA AERONAVE, AINDA QUE EMERGENCIAL, QUE CARACTERIZA FORTUITO “INTERNO” DA ATIVIDADE DESEMPENHADA – DANO MORAL QUE SE MOSTROU PRESENTE - INEXPLICÁVEL ATRASO – COMPENSAÇÃO MORAL FIXADA NA ORDEM DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) – IMPORTÂNCIA QUE NÃO SE MOSTROU IRRISÓRIA OU EXCESSIVA – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 98/105, pela qual foi julgada procedente Ação de Compensação por danos Morais, nos moldes em que proposta por **MARIANA FRANCINE GARCIA SILVA** contra **ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A**, o que se deu para a específica finalidade de: “(...) **condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta data e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Sucumbente, arcará a parte ré com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC. (...)**”.

Inconformada com os limites definidos pela R. Sentença como proferida, dela recorre a empresa aérea ré, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 112/119, para tanto buscando a reforma do entendimento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, uma vez que não resultaram comprovados os danos inicialmente buscados, estes equivocadamente reconhecidos presentes pelo Juízo, notadamente diante da inexistência de conduta indevida de sua parte, haja vista que o cancelamento no voo em questão se deu por razões inesperadas e imprevisíveis, totalmente alheias a sua vontade, o que permite ter por configurada excludente de responsabilidade civil, sendo certo ainda que a recorrida foi reacomodada em voo com decolagem o mais próximo disponível. No mais, sustenta que não se viram demonstrados os danos morais ditos suportados, daí os motivos pelos quais pede pela integral reforma do entendimento de 1º Grau, de sorte a que venha a ter por julgada improcedente a ação como questionada ao longo do desenrolar do processo. Acrescente-se que pleiteou ainda, mesmo que de forma alternativa, em caso de eventual manutenção da condenação em seu desfavor imposta pelo Juízo, pela sensível redução da verba indenizatória/compensatória como fixada em 1º Grau, de sorte a que se vejam assim, verdadeiramente observados e respeitados os limites definidores dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Processado o recurso, a seguir vieram aos autos as devidas contrarrazões (fls. 131/137), subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já devidamente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado pela empresa ré não deve se merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, pois os limites

que foram definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada se mostraram plenamente adequados ao enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto carreado ao todo processado.

Partindo da introdução como apresentada, e sempre com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pela empresa recorrente em suas razões como trazidas ao feito, forçoso reconhecer que com pleno acerto se posicionou o Juízo ao condenar a inconformada ao pagamento de compensação pelos danos extrapatrimoniais impostos a demandante, pois os serviços contratados não foram prestados de maneira minimamente adequada, uma vez que assim se mostra permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado, principalmente porque resultou incontroverso nos autos, o fato de que a demandante adquiriu bilhete de passagem de Roma/ITA para São Paulo/BR, anotado para o dia 12/11/2023, sendo certo que o voo de partida foi cancelado sem prévia informação a interessada, tendo esta embarcado em outra aeronave da demandada somente após 12H de inexplicável espera, o que se tem em claro desrespeito aos limites por ela definidos quando da contratação do bilhete aéreo emitido em limites que resultaram descumpridos pela recorrente.

Diante do quanto exposto, claramente falhou a inconformada na prestação de seus serviços a recorrente, porque deixou de providenciar a imediata acomodação da autora em outro voo, ainda que de outra companhia aérea, esta mais respeitadora dos horários contratados, daí porque se mostra de rigor a plena responsabilização da empresa recorrente diante dos vícios apresentados pelos serviços por ela insuficiente e ineficientemente prestado, estes que desaguaram nos danos reclamados, principalmente porque não configurada a excludente de responsabilidade que foi pela companhia somente genericamente alegada e jamais comprovada, fato que justifica plenamente a manutenção do entendimento

de 1º Grau, uma vez que bem definiu os limites de reparação/compensação em discussão ao longo do desenrolar do processo.

Quanto ao pedido alternativo, este deduzido pela Cia aérea no sentido de ter por reduzido o valor da verba compensatória como fixada a título de danos morais, estes que resultaram mais do que demonstrados, o que se deu na ordem de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), é fato que não lhe esteja reservada melhor sorte, uma vez que a fixação da verba compensatória pelo Juízo não se mostrou irrisória, excessiva, ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios experimentados pela autora, notadamente porque foi definida com adequada observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, em nada interferindo nesse aspecto a Convenção de Montreal, que não limita o montante fixado a título de compensação extrapatrimonial em hipóteses como a que se tem por discutida no curso do processo, motivo pelo qual, também nesse tocante, deve a R. Sentença permanecer intocada, Sendo caso de transcrever, ainda que apenas parcialmente, os fundamentos que foram bem adotados junto ao 1º Grau, pelos quais resultou definido que:

“(…) Inicialmente, verifica-se que a relação existente entre a parte autora e a ré é de consumo, de modo que aplicáveis os preceitos protetivos previstos na Lei nº 8.078/90. Cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, eis que evidente a hipossuficiência probatória da parte autora frente à ré.

A ANAC, por meio da Resolução nº 400/2016, estabeleceu as Condições Gerais de Transporte Aéreo. No que diz respeito a atrasos, o artigo 21 prevê que o transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado.

Ainda, o artigo 27 do mesmo instituto dispõe que a

assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

No caso em tela, em que pese a narrativa de defesa, não foram trazidos aos autos elementos hábeis a isentar a responsabilidade da empresa, em especial, porque carece de excepcionalidade, ao passo que reputo incontroverso o atraso no voo programado para embarcar às 22h05min do dia 12/11/2023, realizado às 11h34min do dia seguinte. este sentido, à ré no exercício de suas atividades cabia prever e, assim, precaver-se para que falhas não gerem a impossibilidade de cumprimento da obrigação assumida. Ainda que não pudesse prever, deveria ter dado a devida assistência, tanto informacional quanto material. Da postura negligente restou configurado os danos de natureza extrapatrimonial, ante à patente desassossego e os transtornos deles decorrentes.

Convém notar que a própria parte ré afirma que manteve a autora informada quanto ao ocorrido, nada falando sobre suporte material, mesmo que incontroverso o elevado período de atraso. Todavia, nem mesmo o dever informacional restou comprovado, já que o que se têm nos autos é apenas os e-mails informando o atraso (fls. 18/21), juntados pela parte autora, sem maiores explicações e esclarecimentos.

Portanto, inexistente a assistência material e precária a assistência informacional. É, inclusive, o entendimento exarado no julgado juntado pela própria parte ré, bastando uma leitura mais atenta:

(...)

Com isso, imperioso reconhecer evidente conduta violadora do direito da parte autora.

Ademais, o Supremo Tribunal Federal, decidindo o Tema 210 da Repercussão Geral, fixou a seguinte tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". (STF Supremo Tribunal Federal, RE 636.331, Relator Ministro Gilmar Mendes, j. 25/05/2017).

Porém, o STF não se debruçou sobre a temática da limitação aos danos morais ou da relação com as Convenções de Varsóvia e Montreal. Neste passo, entendo que os danos morais não estão sujeitos aos limites impostos pela Convenção de Montreal, justamente por conta da ausência de regulamentação específica sobre os prejuízos extrapatrimoniais nesse regramento jurídico.

Portanto, entendo que evidentes os danos morais vivenciados pela parte autora, conforme pormenorizadamente narrado na inicial, diante da conduta da ré que foi capaz de lhe fazer experimentar insegurança, transtornos e desassossego.

A jurisprudência do E. TJSP, também reconhece a violação do direito do consumidor nos casos de atraso, ainda que decorrentes de manutenção extraordinária, notadamente quando a empresa aérea não presta a assistência devida:

ESPONSABILIDADE CIVIL Prestação de serviços - Atraso de voo internacional - Chegada ao destino com atraso superior a 24 horas do horário inicialmente contratado Sentença de parcial procedência, condenando a ré ao pagamento da indenização moral de R\$ 10.000,00 - Recurso da ré Pretensão em afastar ou reduzir a indenização por danos morais Impossibilidade - Atraso por necessidade de manutenção extraordinária na aeronave que constitui

evento previsível e evitável, configurando fortuito interno, não podendo eximir a responsabilidade da ré pelos danos causados Realocação do autor somente no dia seguinte, que culminou com atraso superior a 24 horas do originalmente contratado Dissabores que ultrapassam o mero aborrecimento Danos morais arbitrados pela r. sentença singular em R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não constituindo em enriquecimento sem causa – Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara Honorários recursais Sentença mantida - Recurso não provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1007530-45.2023.8.26.0224, Relator: Achile Alesina, Data de Julgamento: 26/12/2023, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/12/2023)

(...)

É certo que o dano moral é difícil de ser valorado, na medida em que afeta a honra das pessoas. Devendo, assim, ser arbitrado valor que, considerando a gravidade dos fatos, sirva de conforto a quem é ofendido sem implicar em seu enriquecimento indevido, bem como incentive a alteração da conduta de quem ofende sem redundar em sua bancarrota.

Consideradas as circunstâncias do caso concreto, bem como as balizas jurisprudenciais em casos análogos, entendo que tais parâmetros são bem observados ao se fixar o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme pedido pela parte autora.

Anote-se que aplicável neste caso o Código de Defesa do Consumidor, vigorando, assim, o princípio da efetiva reparação dos danos morais (art. 6º, inciso VI), não prevalecendo outras normas de caráter limitador. (...)"

Com base no quanto exposto, deve ser mantido inalterado o posicionamento adotado pela R. Sentença indevidamente hostilizada, pois de maneira plenamente adequada enfrentou o Juízo todas as questões submetidas a sua apreciação no feito, manutenção essa que se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dá com efetivo e adequado suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, salvo quanto aos Honorários Advocatícios devidos, estes de incumbência da empresa ré inconformada, e que agora devem ser agora majorados para percentual que se redefine para 20% sobre o valor atualizado de condenação, o que se tem em conformidade com o quanto vem disposto pelo artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil hoje em vigor.

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator