



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408668

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1133503-91.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GLENDA FURKOTTER MOKREYS, são apelados IBÉRIA LINEAS AEREAS DE ESPANA S/A e BRITISH AIRWAYS PCL.

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 em parte 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 sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 37014

Apelação Cível nº 1133503-91.2023.8.26.0100

Apelante: Glenda Furkotter Mokreys

Apeladas: Ibéria Lineas Aereas de Espana S/A e outra Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Autora que viajava na companhia de sua mãe de Atenas em retorno para o Brasil - Problemas com o bilhete de embarque da genitora da recorrente, com setenta anos de idade, que a impediu de viajar - Cumpria à parte demandada solucionar o problema e garantir a viagem planejada da autora com seu ente querido - Autora que foi condicionada a não embarcar e fazer companhia para sua mãe, que ficaria sozinha em país estrangeiro - Realocação da autora e sua mãe em voo do dia seguinte em mesmo horário - Incontroversa a falha na prestação dos serviços das demandadas - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido a assistência material necessária e suficiente à apelante - **Abalo emocional caracterizado** - Verba indenizatória devida e fixada em R\$ 8.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Danos materiais consistentes em despesas com hospedagem e alimentação, demonstrados por documentos não impugnados especificamente (art. 341 do CPC) - Recurso parcialmente provido a fim de julgar procedente em parte o pedido para condenar as rés no pagamento à parte autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, com juros desde a citação e correção monetária do arbitramento, e no ressarcimento do dano material no valor total de R\$ 2.840,18, corrigido desde o desembolso e juros da citação, bem como das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 20% sobre o montante da condenação, já observada a atuação na fase recursal.

A r. sentença de fls. 215/219, cujo relatório é adotado, julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais e condenou a parte autora no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, a autora apela buscando reforma do julgado (fls. 222/229). Para tanto, alega que teria sido reconhecida a falha das demandadas, mas a decisão teria afastado o dano moral, sob o fundamento de que apenas sua mãe tivera problema no check-in, e que a autora escolheu não embarcar. Sustenta que sua mãe teria setenta anos de idade e não poderia embarcar e deixá-la sozinha em país estrangeiro. Não recebera assistência material. Sofrera abalo emocional indenizável decorrente do atraso de mais de 24 horas em sua viagem. Haveria falha da prestação dos serviços das requeridas. Pleiteia indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 e materiais de R\$ 2.840,18 decorrentes de despesas com hospedagem e alimentação.

Sem contrarrazões.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por meio desta demanda a parte autora pretende o recebimento de indenização por danos morais e materiais decorrentes da perda de seu voo contratado com a parte ré, para o dia 09/06/2023, às 15:30hs, de Atenas para o Brasil, com conexão em Londres, chegando ao seu destino final com 24 horas de atraso.

Sustenta a requerente que estava viajando com sua mãe, idoso, com setenta anos de idade, e que na viagem de retorno ocorreu um problema com o bilhete de embarque de sua genitora, o que a impediu de embarcar.

Diante desse fato, a autora também não embarcou. Optou por não abandonar sua genitora sozinha em país estrangeiro.

Constou da r. sentença de improcedência: *“No presente caso, os elementos dos autos são hábeis a demonstrar a responsabilidade das rés pela prestação defeituosa de seus serviços de transporte aéreo, na medida em que restou incontroversa a omissão de ambas as rés em resolver o problema com a passagem “defeituosa”, tendo a parte autora o adiamento em 24 horas da sua volta, ocasionando os danos materiais e morais citados.*

Em que pese ter a ré Iberia sustentado a culpa exclusiva da agência de viagens, que, conforme alegado, incorretamente emitiu o bilhete aéreo sob numeração da Iberia, nada trouxe aos autos para comprovar a alegada culpa de terceiro, não se desincubindo, portanto, de provar existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, conforme disposto no art. 373, I, do Código de Processo Civil.

Logo, não há como refutar a prestação defeituosa do serviço.

Entretanto, não obstante a culpa das rés pelo fornecimento de serviço defeituoso, é culpa exclusiva da autora optar por não embarcar no avião.

Isso porque, conforme extrai-se da análise da inicial, confessou a autora ter efetuado normalmente seu check-in e optado por aguardar no aeroporto com sua mãe, esta sim única detentora da passagem “defeituosa”, e, portanto, legítima titular do direito de pleitear a reparação dos danos decorrentes do incidente ocorrido.”

Sem embargo do prestígio de que goza o MM. Juízo Singular, o recurso merece parcial acolhimento.

Não se olvidando que o problema tenha se dado apenas com o bilhete de embarque da mãe da autora, esta merece ser indenizada.

A autora tentou realizar o check-in de sua mãe no dia anterior à viagem de retorno de Atenas ao Brasil. Fora informada que o e-ticket da passagem de sua genitora estaria “corrompido” e que deveria comparecer ao balcão no aeroporto, onde ficou por cinco horas tentando em vão solucionar o problema.

Sua mãe perdeu a viagem de retorno ao Brasil porque as demandadas simplesmente não providenciaram um novo bilhete de embarque, mesmo com o problema constatado com a antecedência de mais de 24 horas. Teve a requerente a sensação de frustração ao ver que sua viagem com ente querido foi interrompida.

Em verdade, a recorrente, que estava na companhia de sua genitora, com setenta anos de idade, foi condicionada a não embarcar, e prudentemente permaneceu fazendo companhia para sua mãe idosa. Do contrário, estaria abandonando sua genitora sozinha em país estrangeiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Somente no dia seguinte é que a autora foi realocada com sua mãe em voo para o Brasil, chegando ao destino final com 24 horas de atraso e sem que lhe fosse garantida a assistência material.

Evidenciado que a autora foi submetida a transtornos que superam o que se denomina de mero dissabor, eis que rogou à parte requerida, com bastante antecedência, a fim de que esta procedesse à correção do problema com o bilhete de embarque de sua mãe, emitido pelas demandadas, sem êxito.

Houve, na verdade, defeito na prestação de serviço, e, nesse caso, a passageira sofreu graves consequências, merecendo ser indenizada.

Sendo assim, a aflição e angústia causadas, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os transtornos de ordem moral sofridos.

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido da vítima, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Nessa linha de raciocínio, é adequada a indenização fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para a autora, vítima da conduta desidiosa da parte ré.

Vê-se, pois, que a quantia bem se ajusta à hipótese, atende a diretriz do artigo 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e serve como medida punitiva para evitar esse tipo de prática abusiva.

Também deve ser ressarcido o dano material experimentado pela autora, no valor total de R\$ 2.840,18, correspondente às despesas com hospedagem e alimentação, conforme demonstrado pelos documentos que instruíram a petição inicial (fls. 64/66), os quais, aliás, não foram impugnados especificamente, desrespeitando-se o disposto no artigo 341 do CPC.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso a fim de julgar procedente em parte o pedido para condenar as rés no pagamento à parte autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, com juros desde a citação e correção monetária do arbitramento, e no ressarcimento do dano material no valor total de R\$ 2.840,18, corrigido desde o desembolso e juros da citação, bem como das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 20% sobre o montante da condenação, já observada a atuação na fase recursal.

MENDES PEREIRA
Relator