



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000407761

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1174091-43.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, são apelados/apelantes LARISSA SOARES BEZERRA SANTOS TORRES DE MELO e DENISE NAOMI HAYASHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 76270 (Processo Digital)

Apelação nº 1174091-43.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo (36ª Vara Cível do Foro Central Cível)

Apte/Apda: **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.
AVIANCA**

Apdos/Aptes: **LARISSA SOARES BEZERRA SANTOS TORRES
DE MELO E DENISE NAOMI HAYASHI**

Juiz sentenciante: Fernanda Yamakado Nara

ACÇÃO INDENIZATÓRIA - ATRASO DE VOO
INTERNACIONAL - SENTENÇA DE PARCIAL
PROCEDÊNCIA - RECURSOS.

1- APELAÇÃO (RÉ)

1.1- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE -
INOCORRÊNCIA - ATRASO POR MANUTENÇÃO DA
AERONAVE - FORTUITO INTERNO.

1.2- DANOS MORAIS - ATRASO DE VOO -
NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DA AERONAVE -
NÃO REALOCAÇÃO DAS AUTORAS - ESPERA DE
NOVE HORAS ATÉ A FINALIZAÇÃO DO REPARO DO
AVIÃO - NENHUMA ASSISTÊNCIA MATERIAL
FORNECIDA PELA REQUERIDA - CHEGADA AO
DESTINO COM MAIS DE 09 HORAS DE ATRASO -
DANOS MORAIS CONFIGURADOS - INDENIZAÇÃO
QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO - PRINCÍPIOS DA
RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

1.3- RECURSO DESPROVIDO.

2- APELAÇÃO (AUTORAS) - DANOS MORAIS -
ATRASO DE VOO - PERDA DE COMPROMISSO NÃO
COMPROVADA - MAIORES TRANSTORNOS NÃO
EVIDENCIADOS - INDENIZAÇÃO QUE NÃO
COMPORTA MAJORAÇÃO - PRINCÍPIOS DA
RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE -
RECURSO DESPROVIDO.

3- RECURSOS DESPROVIDOS.

Recorrem as partes em litígio contra a r.
sentença prolatada de fls. 186/189, julgando parcialmente

procedente a demanda, condenando a ré a pagar indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 para cada autora, corrigida pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento, acrescida de juros de 1% ao mês desde a citação, arcando a requerida com as custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor total da condenação, de relatório adotado.

A requerida alega não ter havido descumprimento contratual, sustenta que as demandantes não fazem jus à indenização por danos morais, cuja configuração deve ser devidamente comprovada, alternativamente, requer a redução do valor indenizatório, defende a existência de excludente de responsabilidade, aguarda provimento (fls. 192/204).

As autoras alegam que a aeronave sofreu problemas mecânicos no momento da decolagem, tendo os passageiros aguardado dentro da cabine por duas horas sem ar-condicionado, relatam que um forte odor de queimado tomou o avião, causando desespero entre os passageiros, o que culminou

no desembarque de todos e acionamento da força policial para controlar o caos, afirmam que foram reacomodadas em voo que partiria 9 horas após o originalmente contratado, relatam que perderam compromissos profissionais, pleiteando majoração da indenização por danos morais, discorrem sobre sua função punitiva e compensatória, pugnam provimento (fls. 205/213).

Recursos tempestivos, ausente o preparo da ré, insuficientemente preparado aquele das autoras (fls. 214).

Regularmente processado (fls. 215).

Contrarrazões da ré (fls. 218/226).

Contrarrazões das autoras (fls. 227/237).

Houve remessa (fls. 238).

Determinado o recolhimento do preparo recursal pela ré e o complemento deste pelas autoras (fls. 239/240).

Regularizada a taxa judiciária pelas demandantes (fls. 243/244) e pela requerida (fls. 246/248).

É O RELATÓRIO.

Os recursos não prosperam.

Cuida-se de ação indenizatória na qual as autoras pleiteiam reparação pelos danos morais sofridos por conta do atraso no voo.

Relatam as autoras que após ficarem mais de duas horas dentro da aeronave aguardando a decolagem, por conta de um cheiro de queimado, os passageiros foram desembarcados.

Dito isso, restou incontroverso que o voo contratado, AV85, com previsão de saída de Bogotá às 22h15min do dia 11/09/2023 e pouso no aeroporto de São Paulo (Guarulhos) às 06h00min do dia 12/09/2023 (fls. 26) sofreu atraso

(fls. 33 E 35), tendo decolado apenas às 07h30min do dia 12/09/2023, chegando em São Paulo com mais de 09 horas de atraso.

Analiso por primeiro o apelo da requerida.

Não comporta provimento.

Alega a companhia aérea que o atraso se deu pela necessidade de manutenção da aeronave, entretanto o reparo técnico não programado, ainda que fundamental para a segurança do voo, é intrínseco à atividade empresarial, não configurando excludente de responsabilidade, uma vez que se trata de fortuito interno relacionado ao risco da atividade.

A esse respeito:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. 1. OBJETO RECURSAL. Insurgência de ambas as partes em relação à sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais em virtude do

cancelamento de voo que gerou atraso de 7 horas, para os autores chegarem ao destino. 2. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Incabível. Necessidade de manutenção não programada em aeronave que se enquadra em caso fortuito interno e, pela teoria do risco-proveito, não afasta a responsabilidade da requerida. 3. DANOS MORAIS. Configurado. Falha na prestação dos serviços pela parte requerida, que ultrapassaram o mero aborrecimento, em razão do atraso do voo no destino (7 horas), somado à inclusão de escala (em voo que seria direito), cancelamento de voo, percurso em ônibus e falta de comprovação de ter prestado assistência ao autor. Arbitramento majorado de R\$6.000,00, para R\$10.000,00 para cada autor, para se ajustar a razoabilidade do caso concreto. 4. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Improcede a fixação de honorários no percentual máximo de 20%, pois vulnera os critérios do §2º, do art. 85, do CPC/15. 5. APELAÇÃO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU NÃO PROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1008356-69.2021.8.26.0506; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2023; Data de Registro: 24/07/2023)

A questão referente aos danos morais será analisada em conjunto com o apelo das autoras.

O recurso das demandantes não comporta provimento.

No momento da decolagem, a aeronave apresentou problemas técnicos, motivo pelo qual os passageiros

foram desembarcados e permaneceram aguardando no aeroporto o reparo necessário, havendo previsão de que o avião decolaria apenas às 07h30min do dia seguinte (fls. 35).

A companhia aérea não trouxe aos autos qualquer documento que comprove o fornecimento de assistência material às demandantes, as quais permaneceram por mais de nove horas aguardando a partida do voo, tendo pernoitado no aeroporto sem que lhes fosse disponibilizada alimentação ou hospedagem, em evidente descumprimento ao disposto na Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Ademais, observa-se que a requerida tampouco adotou providências para realocar as passageiras em outro voo, limitando-se a mantê-las no aeroporto à espera do reparo da aeronave, restando evidenciada a falha na prestação de serviço.

Por outro lado, as requerentes não comprovaram a alegada perda de compromissos profissionais. A autora Larissa limitou-se a apresentar uma planilha com supostos

agendamentos, sem qualquer documento que comprove o efetivo cancelamento das consultas.

Além disso, cumpre observar que o voo originalmente contratado tinha previsão de pouso em São Paulo às 06h00min, e, tratando-se de voo internacional, seria necessário o cumprimento dos trâmites de imigração e a retirada de bagagens. Considerando, ainda, que as autoras residem no bairro da Vila Mariana, distante do aeroporto, não se revela crível que a agenda da autora tenha sido organizada com a primeira consulta marcada para as 09h00min do mesmo dia em que retornaria de viagem.

Por sua vez, a autora Denise não apresentou qualquer documento que comprove a alegada perda de um dia de trabalho. Ademais, suas alegações se mostram contraditórias, ora sustentando que teve o dia descontado de sua remuneração, ora afirmando que precisou compensá-lo posteriormente.

Pois bem. Não se nega que com a edição da Lei nº 14.034/2020 e segundo o atual entendimento do STJ a

indenização por danos extrapatrimoniais depende de efetiva demonstração de abalo aos direitos da personalidade, entretanto, no caso concreto os danos morais foram demonstrados, uma vez que a companhia aérea não ofereceu hospedagem ou alimentação e não realocou as demandantes em outro voo, obrigando as consumidoras a pernovernar no aeroporto e aguardarem por mais de 09 horas pelo reparo da aeronave, refugindo os transtornos sofridos do mero aborrecimento.

Assim, patente o direito à reparação, cabe manifestação quanto o montante a ser arbitrado.

Como se sabe, na fixação desse *quantum*, deve-se ter em mente que possui “*tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos*” (STJ, REsp 1.440.721/GO).

Analisando, portanto, as circunstâncias do caso concreto à luz desses critérios, assim como dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a indenização fixada pelo juízo de primeiro grau, R\$ 5.000,00 para cada demandante, não comporta alteração, reparando adequadamente os prejuízos experimentados, sem ocasionar enriquecimento sem causa, mas permitindo a conscientização da requerida.

Dessarte, os recursos não comportam provimento.

Deixo de majorar os honorários, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, tendo em vista que ambas as partes foram inexitosas nos apelos apresentados.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO**
PROVIMENTO aos recursos.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator