



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414806

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1128459-57.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA PAULA BARBOSA, é apelado DECOLAR.COM LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 7163

Apelação nº 1128459-57.2024.8.26.0100

Apelante: Ana Paula Barbosa

Apelado: Decolar.com Ltda

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO. Ação de restituição de valores pagos c/c indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo. Sentença de procedência. Irresignação da autora. Relação de consumo. Cancelamento de voo. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação do serviço. Indenização devida. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Majoração do valor fixado pelo juízo de origem para R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 169/174 que, nos autos da ação de restituição de valores pagos c/c indenização por danos morais e materiais, “*JULGO PROCEDENTES os pedidos da inicial, com resolução do mérito (CPC, art. 487, I), para condenar a parte ré a pagar à parte autora o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, devidamente atualizado pelo índice IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ, acrescido de juros de mora, na forma prevista no art. 406, §1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo), a partir do evento danoso (julho/2024), conforme Súmula 54/STJ. Condeno, também, a parte ré a pagar à parte autora R\$ 12.150,77 (doze mil, cento e cinquenta reais e setenta e sete centavos), a título de danos materiais, devidamente atualizado pelo*

índice IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir do desembolso e acrescido de juros de mora, na forma prevista no art. 406, §1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo) desde a partir do evento danoso (julho/2024), conforme Súmula 54/STJ. Em face da sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento dos honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC, bem como das custas processuais, respeitado eventual benefício da gratuidade de justiça”.

Inconformada, recorre a autora, requerendo, em suma, *“reformular a sentença de primeiro grau majorando a condenação por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade”.*

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo. Contrarrazões juntada às fls.205/210.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Cuida-se de ação de restituição de valores pagos c/c indenização por danos morais e materiais ajuizada pela autora que alega ter sofrido dano extrapatrimonial em razão da falha na prestação do serviço.

O juízo de origem julgou procedente o pedido e condenou a parte ré a pagar à parte autora o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais e R\$ 12.150,77 (doze mil, cento e cinquenta reais e setenta e sete centavos), a título de danos materiais.

O recurso é exclusivo da autora e versa unicamente sobre o valor da indenização por danos morais, requerendo sua majoração.

Pois bem.

De proêmio, destaca-se que a relação havida entre

as partes é de consumo, a narrativa dos fatos confere verossimilhança às alegações autorais e há provas acerca do alegado direito, sendo de rigor a inversão do ônus probante nos termos do inc. VIII, art. 6º, do CDC.

A responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte é objetiva; decorre do tipo de contrato, com obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convenencionados.

In casu, conforme registrado pela r. sentença “o polo ativo demonstrou que o voo 9460, previsto para o dia 01/07/2024, com saída de São Paulo/SP às 11h50min, e chegada a Orlando/FL às 20h15min do mesmo dia foi cancelado unilateralmente, sendo a autora avisada somente no dia do voo de ida (fl. 49). Dado o reembolso parcial, a autora precisou realizar a remarcação dos pacotes relacionados ao hotel e veículo locado, o que resultou em um gasto adicional de R\$ 12.253,63, demonstrando que o valor total do pacote fora de R\$ 28.998,95 para R\$ 30.858,94, com um acréscimo de R\$ 1.955,11. Ainda, o polo ativo demonstrou também que o voo 8127, previsto para o dia 10/07/2024, com saída de Orlando/FL às 22h30min e chegada a São Paulo/SP às 13:25 horas do dia 11/07/2024, não foi remarcado para o dia 12/07/2024, apesar do pedido de remarcação pela autora e posterior confirmação pela ré seu cancelamento, fato incontroverso nos autos. Em razão da não remarcação, a autora viu-se obrigada a adquirir nova passagem aérea, pela necessidade de embarque de volta para seu país de origem, desembolsando valor muito superior ao inicialmente contratado (fls. 78/81)”.

Nesse sentido, indubitosa a responsabilidade civil da companhia aérea em razão da má prestação do serviço, provocando na autora aborrecimentos que extrapolam aqueles vivenciados pela vida cotidiana, notadamente “diante da frustração vivenciada pela requerente, que planejou com antecedência a viagem e, além de ser

surpreendida com o cancelamento do voo, buscou administrativamente resolver a pendenga, sem sucesso”.

No tocante ao montante fixado na origem, entendo que a indenização deva ser majorada, mas não no patamar pretendido pela apelante.

No que toca à quantificação da verba arbitrada, é fato que o montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, tampouco ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Com isto, tendo em vista a condição das partes e as peculiaridades do caso concreto, e a ausência de prova de danos extraordinários, considerando-se ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, **o valor da indenização deve ser fixado no patamar de R\$5.000,00 (cinco mil reais).**

Em caso análogo já julgou esta C. Câmara:

“TRANSPORTE AÉREO INDENIZAÇÃO DANO MORAL VALOR DA CONDENAÇÃO Cancelamento de voo e ausência de uma realocação hábil por parte da ré, sendo o autor compelido a aceitar a viagem terrestre para chegar ao seu destino final, com 8 horas de atraso do horário originalmente previsto Apenas o autor recorreu da sentença, pleiteando a majoração do valor arbitrado a título de indenização por dano moral Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) Descabimento da majoração Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade mantida Sentença Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001337-94.2023.8.26.0068; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2024; Data de Registro: 18/03/2024)”

“Apelação. Ação de indenização por danos. Transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Perda de conexão. Realocação em outro voo apenas no dia seguinte. Sentença de procedência. Apelo da ré. Requerida que não comprovou que o atraso decorreu de problemas técnicos na aeronave, com manutenção não programada, conforme defendido na contestação. Caracterizada falha na prestação do serviço. Parte autora estava no aeroporto quando soube do atraso e acabou por perder a conexão. Ausência de informação prévia e adequada. Realocação da autora para outro voo no dia seguinte, com chegada ao destino cerca de 14 horas após o inicialmente contratado. Assistência material insuficiente. Problemas técnicos na aeronave não constituem caso fortuito ou força maior, pois a manutenção periódica constitui responsabilidade da transportadora. Obrigação da requerida de arcar com os prejuízos da parte autora com base na responsabilidade objetiva. Dano moral tipificado. Indenização fixada em R\$ 6.000,00 que, entretanto, enseja redução para R\$ 5.000,00, valor adequado e razoável ao caso concreto. Ausente notícia de maiores consequências negativas. Juros moratórios legais contados desde a citação exatamente como constou na r. sentença. Correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento (Súmula 362 do E. STJ) e não do desembolso, como constou na r. sentença, com correção. Matéria de ordem pública, cognoscível de ofício, a modificação não constitui reformatio in pejus. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1013917-57.2023.8.26.0004; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)”.

"AÇÃO INDENIZATÓRIA TRANSPORTE AÉREO NACIONAL CANCELAMENTO DE VOO DANOS MORAIS QUANTUM ADVOCATÍCIOS HONORÁRIOS I- Sentença de

parcial procedência Apelo da autora II- Ausente recurso por parte da ré, incontroversa a existência dos danos morais Indenização por danos morais que deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado Autora que, em razão do cancelamento do voo, e, uma vez que a opção de realocação oferecida pela ré não atendia às suas necessidades, teve que adquirir novas passagens junto a outra companhia aérea, chegando a seu destino com 24 horas de atraso Ausência de prova, porém, de que, em razão do atraso na chegada ao destino, a autora acabou por perder compromissos de ordem pessoal ou profissional, ou que teve maiores prejuízos Indenização bem fixada em R\$5.000,00, face às circunstâncias do caso, quantia que se mostra suficiente para reparar o dano causado à autora III- Levando-se em consideração o trabalho desenvolvido nos autos, revelando o zelo e a dedicação do profissional, embora a matéria não fosse de alta indagação, razoável a majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, valor justo a remunerar o patrono da autora de forma adequada - Apelo parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1005018-72.2023.8.26.0068; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2024; Data de Registro: 19/03/2024)

Por todo o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para condenar a ré a pagar indenização por danos morais no valor R\$5.000,00 (cinco mil reais) para a autora.

Pedro Paulo Maillet Preuss – relator