



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000420113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003111-60.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THIAGO MEDEIROS BRAGA, é apelada BRITISH AIRWAYS PCL.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 29 de abril de 2025

RODOLFO PELLIZARI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1003111-60.2024.8.26.0704

Comarca: 2ª Vara Cível do Regional XV - Butantã

Magistrado(a): Dr(a). Fernanda Soares Fialdini

Apelante: Thiago Medeiros Braga

Apelado(a): British Airways PCI

Voto nº 20326

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora.

Falha na prestação de serviços evidenciada. Requerente que chegou ao destino final com atraso de cerca de 11 horas, sem assistência material por parte da companhia aérea. Pela evidência dos fatos, são notórios o cansaço exagerado, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos pelos quais passou a parte autora. Dano moral. Caracterização.

Tese defensiva de problema técnico operacional que constitui fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa. Fixação em R\$ 7.000,00 (e não no valor inicial postulado), que bem atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Recurso parcialmente provido para julgar a ação procedente em parte e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000, com os consectários legais conforme fundamentos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 201/206, que julgou improcedente a ação e, consequentemente, carreu à parte vencida o pagamento dos encargos sucumbenciais, entre eles, honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Inconformada apela a parte autora alegando, em suma, que a sentença comporta reversão para ser julgada procedente a ação, vez que a ré não cumpriu com o dever de prévia informação sobre os motivos do atraso do voo, além de não ter oferecido assistência material. Diz que não houve comprovação de excludentes de ilicitude, ocorrendo atraso de 11 horas na chegada ao destino final. Insiste em que tal situação enseja reparação pelos danos morais, os quais ocorrem in re ipsa. Invoca a jurisprudência.

Recurso preparado e não respondido.

É o relatório.

O autor ajuizou a ação narrando que celebrou contrato de transporte com a empresa ré, adquirindo passagens aéreas para o trecho São Paulo - Istambul, com conexão em Londres, no dia 21/09/2023. O horário previsto de chegada a Istambul era às 16h50min do dia 22/09/2023. Entretanto, foi informado que o voo com destino a Londres estava atrasado por questões técnico-operacionais (fortuito interno), conforme demonstrado no VRA - Boletim de Voos Realizados da ANAC. O voo, programado para sair de Guarulhos às



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

16h05min do dia 21/09/2023, só decolou por volta das 4h00 da manhã do dia 22/09/2023, causando um atraso significativo em todo o itinerário. Como resultado desse atraso, o autor perdeu a conexão original em Londres, sendo realocado em um voo alternativo operado pela Turkish Airlines. Ainda assim, o autor chegou ao destino final com mais de 12 horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto, o que resultou na perda de uma diária de hotel no valor de 110 euros e comprometeu a programação da tarde do dia de chegada. A companhia aérea não forneceu explicação adequada para o ocorrido, e mesmo após a abertura de um relatório de reclamação em outubro, o autor não obteve qualquer retorno até o momento. Requer a condenação da ré a reparar os danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 e os danos materiais no valor de R\$ 446,00.

Pois bem.

Anoto, de início, que a controvérsia remanesce somente em relação ao pedido de indenização pelos danos morais, não tendo o autor se insurgido no apelo em relação à improcedência do pedido de indenização pelos danos materiais.

A ré, em sua defesa alegou, em suma, que a “*escassez de mão de obra nos aeroportos como uma consequência direta da pandemia e da crise no transporte aéreo. Há falta de pessoal para funções essenciais, como controle de tráfego aéreo e movimentação de bagagens, mesmo com a retomada das viagens. Adicionalmente, algumas funções nos aeroportos exigem treinamento específico, o que impede que novos funcionários atuem de imediato, agravando ainda mais a situação. A pandemia também afetou severamente as companhias aéreas, que precisaram fazer cortes para sobreviver à interrupção abrupta das viagens, fechamento de fronteiras e outras restrições sanitárias*” (adotado trecho do relatório da sentença).

DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Com efeito, estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de **reparação** do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: 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.

Maria Helena Diniz explana que ***“a necessidade de culpa para haver responsabilidade, preconizada pela teoria subjetiva, continua a ser a regra geral, exigindo, por parte da vítima, a prova da culpa do agente, dos prejuízos sofridos e a existência da relação de causalidade entre o comportamento do agente e o dano causado”***.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: ***fato lesivo voluntário ou imputável***, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito

subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente.

Inicialmente releva recordar que o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte, por força dos Arts. 734 e 737 do CC, *in verbis*:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

No caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada assistência material. Acerca do assunto, reza o Art. 741 do CC:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

Observo que a Resolução nº 141, de 09/03/2010, da ANAC,

nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material, a depender do tempo de atraso:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.”.

No caso concreto, como dito, restou incontroverso que houve falha na prestação de serviços, sendo confessado o atraso deduzido na inicial. E a ré não comprovou a prestação de assistência material nos termos da legislação acima mencionada.

Não obstante, em que pese entendimento em sentido contrário, em casos como o que se cuida, o E. STJ entende que é necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. Confira-se neste sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. **5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável (grifei).

8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.” (STJ; 3ª Turma; REsp nº 1584465/MG; Rel. Ministra Nancy Andrighi; julgado em 13/11/2018).

Embora a requerida apelada procure justificar o atraso do voo pela ocorrência de problemas técnicos operacionais, tal fato não afasta a responsabilidade objetiva da transportadora, por se tratar de fortuito interno, inerente à própria atividade desempenhada pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

companhia aérea, independentemente da existência de culpa relativa à prestação de serviço.

Neste sentido:

“TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo contratado pela parte autora, implicando atraso de cerca de sete horas na viagem e a realização de escala em cidade diversa da programada. Sentença de procedência em parte, condenando a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00. Irresignação de ambas as partes. Cabimento parcial apenas da irresignação da parte ré. Cancelamento de voo contratado pela parte autora, implicando atraso de cerca de sete horas na viagem. **Justificativa apresentada pela companhia aérea de necessidade de readequação de malha aérea. Fato que não constitui força maior. Não demonstrada a prestação de assistência adequada ao consumidor. Dano moral caracterizado. (grifo nosso)** 'Quantum' indenizatório fixado pelo d. Juízo de origem, porém, que comporta redução para a quantia de R\$1.500,00. Montante que se apresenta mais consentâneo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como com as peculiaridades do caso. Correção monetária incidente a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação, posto se tratar de responsabilidade civil contratual. Honorários advocatícios que foram fixados observando os patamares legais e a singeleza da causa, remunerando condignamente o Patrono da parte, sendo incabível qualquer alteração a esse título. Inaplicabilidade da norma prevista no artigo 85, §11, do CPC/15, ante o acolhimento parcial da irresignação da parte



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sucumbente. Apelo da parte ré provido parcialmente e apelação da parte autora não provida.”

(TJSP; Apelação Cível 1011881-08.2020.8.26.0114; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2021; Data de Registro: 30/04/2021).

No que tange ao *quantum* indenizatório, **Flavio Tartuce**, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima, os quais “podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”

Observando estes critérios, os desconfortos sofridos, a alta reprovabilidade da conduta da fornecedora, diante da ausência de assistência material, bem como o tempo de atraso para que a parte autora chegasse ao seu destino, a meu ver, afigura-se proporcional e razoável a fixação no valor de R\$ 7.000,00 (e não R\$ 10.000,00 como postulado).

Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto e o entendimento deste Colegiado em casos semelhantes, entendo prudente e razoável fixar a indenização para o montante de R\$ 7.000,00, quantia suficiente para compensar os abalos sofridos, além de possuir o condão de imprimir **caráter punitivo** à ré, apto a evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência, como esta,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorram.

Neste sentido:

Apelação. Transporte aéreo nacional. Adiamento de voo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso da parte autora. 1. **Adiamento de voo de conexão em Guarulhos/SP, chegando de Manaus/AM, e atraso na chegada a cidade destino, Goiânia/GO, de 10 horas, sem que a ré comprovasse adversidade de condições climáticas.** Falha operacional. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de prestação de qualquer espécie de auxílio material. Responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados às autoras bem demonstrada. 2. **Dano moral configurado. Indenização majorada para R\$ 7.000,00 (sete mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade,** bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença parcialmente reformada, tão somente para majorar-se o valor da indenização por dano imaterial. Recurso parcialmente provido. (g.n.). TJSP; Apelação Cível 1004211-22.2024.8.26.0002; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024)

Ainda, o valor atende aos ditames da *proporcionalidade* e da *razoabilidade*, pois ao mesmo tempo em que pune a ré, não é capaz de gerar o enriquecimento sem causa do autor, conduta vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro (Art. 884, CC). A quantia será



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

devidamente corrigida a partir desta data (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês desde a citação até 29.08.24, a partir de 30.08.24 incidirão juros mensais fixados na taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º, CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Os danos materiais (no valor de R\$ 446,00), como dito ao início, não foram objeto do recurso. Contudo, considerando o valor global da causa e o desfecho final, verifica-se que o requerente decaiu em menor parte.

Assim, à luz dos princípios da causalidade, da sucumbência, e considerada a súmula n 326 do E. STJ, condeno a ré arcar integralmente com as custas e despesas processuais, fixada a verba honorária em favor do patrono da parte autora em 15% do valor total da condenação, nos termos dos §§ 2º e 11 do art. 85 do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para julgar a ação procedente em parte e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, com os consectários legais conforme a fundamentação.

Fica prequestionada toda a matéria alegada pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Rodolfo Pellizari
Relator