



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420633

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1148508-22.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SWISS INTERNACIONAL AIR LINES, é apelada MARIA BEATRIZ DA ROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

PEDRO KODAMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 35491

Apelação nº 1148508-22.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Swiss Internacional Air Lines

Apelada: Maria Beatriz da Ros

Juiz: Fernando Antônio Tasso

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. Ausência de impugnação especificada aos termos da sentença. Inocorrência. Atraso de voo de aproximadamente 34 horas em relação ao originalmente contratado. Danos morais configurados, valor, entretanto, que deve ser reduzido. Preliminar rejeitada. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 112/120, cujo relatório adoto em complemento, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por contra Swiss Internacional Air Lines, *para CONDENAR a ré ao pagamento de indenização a título de DANOS MORAIS no importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para a autora, corrigido monetariamente pelo índice do IPCA desde a data da*

presente sentença e acrescido de juros legais SELIC, com dedução do IPCA do respectivo cálculo (art. 406, §1º do Código Civil), a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até a data do efetivo pagamento. Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Inconformada, apela a ré.

Sustenta a apelante que o atraso do voo foi de 1 dia e 9 horas e não de 3 dias conforme constou na sentença. Alega que em momento algum deixou a apelada desamparada, tendo fornecido alimentação e acomodação disponível. Argumenta que não pode ser responsabilizada pelo cancelamento/atraso do voo devido a motivos técnicos operacionais, quando tal medida foi tomada visando à segurança dos próprios passageiros e tripulação. Alega que a indenização por danos morais deve ser afastada porquanto ausente comprovação efetiva dos supostos danos suportados pela autora. Assevera que o valor fixado a título de danos morais é excessivo e em caso de manutenção deve ser reduzido. Sustenta que prestou assistência material. Pugna pelo provimento do recurso (fls. 123/132).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 133/134).

A autora apresentou contrarrazões sustentando o não conhecimento do recurso ante a ausência de impugnação especificada

aos termos da sentença. No mais, pugnou pela manutenção da sentença (fls. 139/148).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não é o caso de acolhimento das preliminares arguidas.

A ré reitera parte dos termos da sua contestação, no entanto isso não torna o recurso inepto como sustenta a autora em suas contrarrazões. A interposição do recurso pela recorrente, na parte impugnada, devolve a matéria alegada ao Tribunal. Assim, a reiteração das razões de parte das alegações, por si só, não impede o conhecimento do recurso, quando demonstrado interesse na reforma da sentença.

Nesse sentido, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

“Processo civil. Recurso especial. Agravo no agravo de instrumento. Fundamentação recursal. Apelação. Art. 514 do CPC. Requisitos. Reexame de matéria fática. Súmula 7/STJ. Repetição dos argumentos deduzidos na contestação. Demonstração do interesse pela reforma. Súmula 83/STJ.

- *O reexame do acervo fático-probatório do processo é vedado em sede de recurso especial.*
- *A reprodução na apelação das razões já deduzidas na petição inicial não determina a negativa de conhecimento do recurso, especialmente quando as razões ali esposadas são suficientes à demonstração do interesse pela reforma da sentença.*
- *Inviável o recurso especial quando a decisão recorrida está em harmonia com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.*

Agravo no agravo de instrumento improvido.”

(AgRg no Ag 990.643/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/05/2008, DJe 23/05/2008)

A preliminar, assim, deve ser rejeitada.

No mérito, a r. sentença apelada deve parcialmente reformada para reduzir o valor da condenação da apelante aos danos morais.

A autora alega na inicial, em síntese, que adquiriu passagens aéreas com a ré para retorno de viagem internacional, partindo de Amsterdã com destino a Florianópolis, mediante conexões em Zurique e Guarulhos; que, no dia 07/09/2024, apresentou-se no aeroporto dentro do prazo regulamentar, realizou o *check-in*, despachou suas bagagens e recebeu os cartões de embarque; que, no momento do

embarque, constatou-se o atraso do voo inicial por problema técnico operacional; que tal atraso, de 01 hora e 12 minutos, fez com que a autora perdesse a conexão em Zurique para Guarulhos; que permaneceu por horas em filas para buscar realocação e foi informada de que somente poderia embarcar na noite do dia seguinte, mesmo havendo voos disponíveis antes desse período; que, desprovida de seus pertences e sem domínio do idioma local, enfrentou grande estresse e ansiedade, além de pernoitar em hotel apenas após insistência para que a companhia lhe prestasse assistência; que, no dia seguinte, ao apresentar-se para o novo embarque, teve frustrada sua expectativa de viagem em razão do cancelamento do voo por nova falha mecânica; que, mais uma vez, a autora precisou passar por longos períodos de espera e filas, sendo novamente realocada apenas para o dia seguinte; que a ré se negou a custear integralmente o traslado e a alimentação, obrigando a autora a arcar com tais despesas; que a sucessão de falhas da ré lhe ocasionou duas noites sem descanso adequado, fome e sentimento de impotência e indignação; que, somente em 09/09/2024, conseguiu concluir sua viagem, chegando ao destino às 18h55min; que tal situação lhe causou extrema exaustão física e psicológica à autora idosa, resultando em grande sofrimento; que, ante a ausência de solução extrajudicial, não restou alternativa senão o ajuizamento da presente demanda para obter a devida reparação pelos prejuízos suportados. Ante ao exposto, requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de 15.000,00 (quinze mil reais).

A ré foi citada e apresentou contestação sustentando que o voo, com partida de Amsterdã para Zurique no dia 07/09/2024,

sofreu atraso de 1 hora e 12 minutos devido a questões operacionais inevitáveis; que atrasos inferiores a quatro horas não ensejam compensação ou reacomodação compulsória do passageiro; que a Convenção de Montreal, aplicável ao caso por se tratar de transporte aéreo internacional, prevê excludente de responsabilidade em hipóteses em que o transportador adota todas as medidas cabíveis para evitar o dano; que, por conseguinte, o atraso relatado não configura ato ilícito indenizável, mas mero transtorno inerente ao serviço de transporte aéreo; que, no tocante ao cancelamento do voo, previsto para partir de Zurique com destino a Guarulhos em 08/09/2024, este decorreu de problemas mecânicos identificados antes da decolagem; que a segurança dos passageiros e da tripulação é princípio fundamental da aviação civil; que a única alternativa foi o cancelamento da operação para garantir a integridade dos passageiros; que, em decorrência do cancelamento, a autora foi reacomodada no primeiro voo disponível, recebendo assistência material mediante a oferta de hospedagem; que, apesar disso, eventual realocação imediata em outro voo não era viável devido à indisponibilidade de assentos; que a alegação de danos morais não encontra respaldo, pois não há comprovação de prejuízo efetivo à esfera imaterial da autora. Por fim, requereu a total improcedência dos pedidos.

Incontroverso nos autos que em razão do atraso com perda da conexão e cancelamento do segundo voo, apelada chegou ao seu destino com aproximadamente 34 horas de atraso (fls. 14/20).

O contrato de transporte, como sabido, é obrigação de resultado, de modo que o transportador deve levar o passageiro ao

local de destino, no modo, termo e condições contratados.

A apelante não nega o atraso do voo contratado pela autora, mas pretende demonstrar que eles decorreram de caso fortuito/força maior decorrente de realização de manutenção emergencial não programada na aeronave, não possuindo o condão para gerar danos morais e/ou materiais.

A apelante, como fornecedora de serviço, deve se responsabilizar por eventuais danos que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, devendo responder independentemente de culpa pelos danos causados, em conformidade com o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a transportadora aérea somente não seria responsabilizada pelo descumprimento do contrato em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c 393, parágrafo único, ambos do Código Civil e art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Ressalte-se que o atraso decorrente do simples cancelamento/atraso do voo não configura caso fortuito/força maior. Em hipótese semelhante, este Egrégio Tribunal de Justiça, se posicionou no seguinte sentido:

“Ação de indenização por danos morais e materiais – Transporte aéreo internacional - Cancelamento de voo, com regresso retardado em dois dias - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC) – Autora adquiriu passagem aérea de Miami para Guarulhos/SP e teve o voo cancelado por alegado problema técnico – Falha na prestação de serviço – Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo - Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da transportadora - Dano moral que se caracteriza in re ipsa, comprovando-se com a ocorrência do próprio fato lesivo – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença mantida. Recurso negado”. (Apelação 1007603-95.2015.8.26.0224; Relator FRANCISCO GIAQUINTO; Órgão julgador 13ª Câmara de Direito Privado; j. 07/06/2016).

“TRANSPORTE AÉREO. Voo internacional. Cancelamento do primeiro voo em razão da péssima condição climática. Voo reprogramado para o dia seguinte. Atraso no segundo voo de mais de doze horas por problemas técnicos na aeronave. 1. Danos materiais. Ausência de informações e assistência aos passageiros. Alegação desmerecida pelos documentos juntados pela companhia em que foram relacionados os gastos com alimentação, transporte e hospedagem com outros passageiros do mesmo voo. 2. Lucros cessantes. Ausência de provas hábeis a respeito. 3. Danos morais. Cancelamento do voo em razão de problemas climáticos. Não reconhecimento. Motivos de força maior e fortuitos que afastam a responsabilidade do transportador (arts. 734 e 737, do Código Civil). Atraso de mais de doze horas no segundo voo por problemas técnicos na aeronave. Situação de indiscutível desconforto e aflição. Indenização. Cabimento. Fixação feita com moderação, dentro dos padrões de razoabilidade. Recurso parcialmente provido”. (Apelação 1006055-71.2015.8.26.0309; Relator GILBERTO DOS SANTOS; Órgão julgador 11ª Câmara de Direito Privado; j. 22/06/2017).

Dessa forma, não houve prova da ocorrência de

qualquer motivo justificável a ponto de afastar a responsabilidade da companhia aérea apelante.

Nesse sentido já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – – ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO – PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – Relação de consumo – Qualidade de destinatário final demonstrada – Incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor. 2. DEVER DE INDENIZAR – Argumentos do apelante que não convencem – Atraso de voo e posterior cancelamento, com necessidade de pernoite não programado – Caso fortuito não caracterizado – Responsabilidade do transportador – Problemas técnicos e aeroportuários são de notório conhecimento dos operadores do ramo – Risco da atividade – Excludente de responsabilidade afastada – Situação vivenciada que supera o mero dissabor típico da hodierna vida em sociedade – Danos morais caracterizados. 3. VALOR INDENIZATÓRIO – Verba fixada que comporta redução – Conquanto se reconheça a responsabilidade da empresa ré, a alegação de

excesso do valor arbitrado comporta provimento – Revisão da indenização que é de rigor, considerando-se as particularidades do caso concreto, notadamente a intensidade da ofensa e o desestímulo à reiteração de condutas ofensivas desta natureza por parte da empresa ré – Indenização revista para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). RECURSO PROVIDO EM PARTE”. (Apelação 1009310-24.2016.8.26.0011; Relator SERGIO GOMES; j. 16/05/2017)

“Apelação. Ação de reparação de danos. Transporte aéreo. Antecipação do horário de embarque. Perda do voo. Ausência de caso fortuito. Danos morais configurados. Verba indenizatória reduzida. Juros moratórios que devem ser computados a partir da citação. Pagamento de indenização referente à compra do bilhete aéreo. Descabimento. Verba honorária reduzida. Recurso parcialmente provido” (Apelação n.º 1069404-64.2013.8.26.010, desta Relatoria, j. 24.06.2014)

“CANCELAMENTO DE VOO – DANO MORAL - Pretensão do autor de reformar sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral – Cabimento – Hipótese em que a empresa

aérea limitou-se a imputar a culpa pelo ocorrido a uma falha imprevista na aeronave, sem carrear aos autos do processo alguma prova da regularidade ou do zelo nos serviços prestados – Responsabilidade objetiva da empresa aérea (CDC, art. 14, CDC), a qual não se desincumbiu do ônus da prova que lhe cabia sobre a regularidade na prestação dos serviços oferecidos – Má prestação dos serviços que gerou expressivos prejuízos ao autor – Dano moral configurado – Indenização fixada em R\$10.000,00 (dez mil reais), valor que se mostra adequado para compensar o sofrimento e o transtorno experimentados pelo autor e compatível com aquele adotado em vários outros casos análogos, já julgados por esta Eg. 13ª Câmara Precedente do STJ – RECURSO PROVIDO”. (Apelação 1095501-96.2016.8.26.0100; Relatora ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 21/06/2017)

Além disso, o eventual auxílio material prestado pela ré, por si só, não afasta a sua responsabilidade de indenizar a autora pelos danos morais suportados em decorrência da falha na prestação dos serviços.

Portanto, em decorrência do cancelamento/atraso

injustificado dos voos, cabível o pagamento de indenização moral.

Inexiste norma legal específica para a fixação do valor da indenização por dano moral, pautando-se a doutrina e jurisprudência pelo princípio da razoabilidade, levando-se em conta a gravidade do dano e o nível socioeconômico das partes.

A respeito dos critérios para a fixação do valor do dano moral, enfatizou o STJ:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, considerando que se recomenda que o arbitramento deva operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e as peculiaridades de cada caso.” (REsp 171.084/MA, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 18/08/1998, DJ 05/10/1998, p. 102).

Também deve ser observada a dupla função da indenização: compensar a vítima pelos danos suportados e punir o ofensor pelo ato realizado, conforme bem destacou a ilustre Ministra ELIANA CALMON:

“O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.”
(REsp 604801 / RS, j. em 23/03/2004)

O valor da indenização deve ser fixado para compensar o dano suportado, não abusivo e nem excessivo, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Considerando os parâmetros acima expostos e as circunstâncias do caso, a importância fixada pelo Juízo *a quo* de R\$ 15.000,00 para dever ser reduzida para R\$ 10.000,00, valor que se mostra mais razoável e proporcional, sob pena de enriquecimento ilícito da entidade familiar. Ressalte-se que referido valor se mostra consentâneo com as quantias fixadas por esta C. Câmara para casos semelhantes.

Destarte, o recurso deve ser parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, nos termos acima fundamentados, com correção monetária e juros de mora a partir da publicação deste acórdão, mantendo-se, no mais, os termos da r. sentença apelada pelos seus próprios fundamentos e pelos ora acrescentados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, rejeito a preliminar, dou parcial provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA

Relator

(Assinatura digital)