



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420923

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008081-35.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante FERNANDA BRAGA DE ARAUJO, são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A e AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.

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 35549

Apelação nº 1008081-35.2024.8.26.0565

Comarca: São Caetano do Sul

Apelante: Fernanda Braga de Araújo

Apelados: Aerovias Del Continente Americano S.A. Avianca e Gol
Linhas Aéreas S/A

Juíza: Cintia Adas Abib

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Ocorrência do atraso no primeiro trecho contratado. Perda da conexão e atraso de sete horas. Problema operacional que não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior. Danos morais configurados. Danos materiais não comprovados. Sentença de improcedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls.230/235, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação indenização por danos materiais e morais ajuizada por Fernanda Braga de Araújo contra Aerovias Del Continente Americano S.A. Avianca e Gol Linhas Aéreas

S/A. A parte autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios, devidos ao patrono de cada uma das rés, fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Inconformada apela a autora sustentando que viajava com seu filho menor e em razão do atraso do primeiro voo, sem justificativa, perdeu sua conexão. Menciona que foi realocada em voo no dia seguinte e chegou com mais de sete horas de atraso. Afirma que as rés não prestaram assistência material durante o período de espera. Destaca que a justificativa de “problemas operacionais” não exclui a responsabilidade da apelada. Ressalta que quando chegou ao destino verificou que a mala de seu filho não foi localizada, sendo necessária a realização de procedimento para sua restituição. Mencionada que teve sua viagem frustrada pelo atraso e pela falta de assistência, bem como enfrentou o desgaste adicional da incerteza quanto à localização da bagagem de seu filho. Entende que a situação ultrapassa o conceito de mero transtorno e defende a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Acrescenta ser devido o ressarcimento dos valores gastos (alimentação e diária extra de estacionamento) em decorrência da falha na prestação de serviços. Pugna pelo provimento do recurso (fls. 238/251).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 252/253).

As apeladas apresentaram contrarrazões (fls.257/261 e 262/271).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Versa o feito sobre indenização por danos materiais e morais.

A r. sentença apelada, respeitada a convicção da MMª Juíza de primeiro grau, deve ser parcialmente reformada.

Alega a autora que adquiriu passagens aéreas de Punta Cana, destino para São Paulo/SP, com conexão em Bogotá. Menciona que no primeiro trecho o voo atrasou, assim, ela e seu filho perderam o voo da conexão. Menciona que foram realocados para voo que ocorreria apenas no dia seguinte com chegada ao destino às 15h20, ou seja, com mais de 07 horas de atraso do inicialmente contratado. Destaca a falha na prestação de serviço, situação que exigiu gastos extras, com alimentação e uma diária de estacionamento, no valor total de U\$33,44, que convertidos para a moeda nacional, na data dos fatos, perfaz o montante de R\$ 188,85. Alega, ainda, que na chegada verificou que a mala de seu filho não foi localizada, sendo necessário gerar um procedimento para a sua restituição. Defende a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Os documentos acostados pela parte autora na inicial

comprovam a ocorrência do atraso no primeiro trecho, o que causou a perda na conexão e o atraso de sete horas na chegada (fls. 26 e 31). Além disso, as rés não negam os fatos articulados.

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 parte ré, 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).

Cumpre ressaltar que a ocorrência de problemas operacionais não pode ser considerada como caso fortuito ou força maior para excluir a responsabilidade da companhia aérea, conforme já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Irresignação do consumidor. Atraso de voo por problemas operacionais – Fortuito interno – Falha na prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado – Atraso de aproximadamente 5 horas na chegada ao destino que se somou ao luto vivido pelo passageiro em razão da perda recente da mãe – “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, à luz dessas circunstâncias e do fato de que a reacomodação ocorreu no mesmo dia – Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Dano material – Ausência de prova do suposto prejuízo patrimonial. Recurso parcialmente provido.”
(Apelação nº 1000141-56.2024.8.26.0003, Relator(a): Afonso Celso da Silva, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 14/01/2025)

Inegável que os fatos narrados causaram danos que

ultrapassaram o mero dissabor, até mesmo porque autora estava viajando com o seu filho menor, chegou ao destino com sete horas de atraso e precisou efetuar pedido de restituição de bagagem, que não estava disponível no desembarque.

Desta forma, cabível o pagamento de indenização moral, conforme já decidiu o E. STJ:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL.
RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE
COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS.
CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO
MORAL NÃO CONFIGURADO.*

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.

5. 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, 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.

6. 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.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.” (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019)

Inexiste norma legal específica para a fixação do valor da indenização, 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 de R\$5.000,00 se mostra adequada.

Já o pedido de ressarcimento das despesas relacionadas a alimentação e diária de estacionamento não merece acolhimento, pois não foram devidamente comprovadas, conforme constou na r. sentença:

“No que tange ao alegado dano material, a autora

apresentou, exclusivamente, os documentos de fls. 31, 32 e 33. Referidos documentos apresentam informações genéricas, destituídas de especificação da natureza, destinação, identidade de pagante, o que impede eventual condenação à indenização por danos materiais, à míngua das referidas informações.

Portanto, em virtude da ausência de prova do nexo de causalidade, entre os pagamentos indicados às fls. 31, 32 e 33 e os fatos narrados na petição inicial, incabível o acolhimento da referida pretensão indenizatória.” (fls.234/235)

Destarte, o recurso de apelação deve ser provido para condenar as rés ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária, a contar da publicação do v. acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, por ser tratar de responsabilidade contratual.

Com a alteração do julgado e, considerando que autora decaiu na parte mínima de seu pedido, cabível a condenação das rés ao pagamento integral das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 20% do valor atualizado da condenação.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, dou parcial provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA

Relator

(Assinatura eletrônica)