



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430346

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086173-35.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEUTSCHE LUFTHANSA AG, são apelados ILANIT YAISH WAJCHENBERG, HADAR BEILA WAJCHENBERG, LIOR AVRAHAM LEIB WAJCHENBERG, MICHAL SARAH WAJCHENBERG e SHARON WAJCHENBERG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1086173-35.2022.8.26.0100

Comarca: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL – 22ª VARA CÍVEL

Apelante: DEUTSCHE LUFTHANSA AG

Apelados: ILANIT YAISH WAJCHENBERG E OUTROS

Juíza: LUCIANA NOVAKOSKI FERREIRA ALVES DE OLIVEIRA

VOTO 8806

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. ATRASO DE VOO.

1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência da ação para condenar a empresa ré ao pagamento de dano moral, bem como indenização pelo dano material. Insurgência recursal da empresa aérea visando a reforma da sentença para afastar sua condenação nos danos materiais e morais, invocando fortuito externo como excludente de responsabilidade, bem como ausência de falha na prestação dos serviços.

2. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Configurada. Atraso do voo incontestado. Excludente de responsabilidade não verificada. Restrições de tráfego aéreo que não foram cabalmente comprovadas.

3. DANO MATERIAL. Configurado. Cancelamento de voo e alteração do dia e horário inicialmente programado para o retorno ao Brasil. Assistência material insuficiente. Despesas com hospedagem e alimentação, durante três dias em Frankfurt, que foram arcadas pela parte autora.

4. DANO MORAL. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso (STJ, REsp 1.584.465), a saber: a) houve atraso de três dias para o embarque do voo de retorno ao Brasil; b) não foi fornecida assistência material suficiente, tendo os autores arcado com despesas de alimentação (Kosher) e diária de hotel; c) os autores não estavam obrigados a aceitar a oferta da companhia, para viajar na sexta-feira, por motivos religiosos (Shabat); Fixação da reparação em primeiro grau, em R\$ 6.000,00, para cada autor. Razoabilidade e proporcionalidade. Pedido de redução rejeitado.

5. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11).

Trata-se de ação indenizatória por dano material e moral que ILANIT YAISH WAJCHENBERG, SHARON WAJCHENBERG, HADAR BEILA WAJCHENBERG, LIOR AVRAHAM LEIB WAJCHENBERG e MICHAL SARAH WAJCHENBERG movem em face de DEUTSCHE

LUGTHANSA AG, julgada PROCEDENTE para: a) condenar a empresa ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor total de R\$ 30.000,00 (sendo R\$ 6.000,00 para cada autor), acrescida de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da sentença, e com juros de mora na forma do art. 406 do CC/02, desde a citação; b) condenar a indenização por danos materiais de R\$ 1.847,40, com correção monetária segundo a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir do desembolso (julho de 2022), e com juros de mora na forma do art. 406 do Código Civil, desde a citação. Diante da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da parte adversa, fixada em 10% sobre o valor da condenação.

Apelo da companhia aérea alegando, em suma, que não foi considerando o conjunto fático probatório, que era suficiente para demonstrar que, diante do ocorrido, agiu de forma diligente, eficaz e em cumprimento à regulamentação vigente a respeito da matéria. Afirma que o atraso do voo LH 687 decorreu de caso fortuito externo, em razão de restrições impostas pelo controle de tráfego aéreo do aeroporto, que não estava ao seu alcance, como consta do registro de voo. Anota que ofertou opção para viajar na sexta-feira, mas houve recusa dos autores por motivo religioso, e não por desídia da companhia. Lembra que não havia alternativas. Alega que foi prestada a devida assistência, sendo escolha dos passageiros arcar com a hospedagem. Esclarece que, tratando-se de grupo de pessoas, envolvendo um menor, há a necessidade de que os voos disponibilizados como opção tenha condições de acomodar adequadamente todos os integrantes do grupo. Sustenta a quebra de nexos causal em razão da força maior. Em razão disso, alega que não são devidos os danos materiais. Ainda, sustenta que inexistente comprovação do dano moral. Subsidiariamente, requer a redução da condenação a esse título.

Houve contrarrazões.

É o relatório.

Alega a parte autora que, no retorno de Israel ao Brasil (realizado em voo com conexão em Frankfurt), em razão de atraso do primeiro voo correspondente a 1h08, chegaram em Frankfurt às 21h08, tendo os autores perdido a conexão, gerando grande desconforto. Narram que o voo estava programado para partir às 16h30 de Tel Aviv, no dia 28/07/22, e chegar às 20h00 do mesmo dia, em Frankfurt e, a seguir, novo voo partiria às 21h25 com chegada prevista às 04h20 do dia 29/07/22, em Guarulhos. Afirmam que a ré somente acomodou os autores três dias após, com péssima e falha assistência de hospedagem e alimentação no período em que permaneceram em Frankfurt, já que não encontravam refeição Kosher nas proximidades do aeroporto e precisariam estar próximos da Sinagoga para o Shabat. E ainda, para piorar a situação, dizem que as malas não foram transportadas, tendo ficado os autores sem seus pertences por três dias. Salientam que não havia qualquer intempérie climática, não chovia, nem ventava e a visibilidade era de 16 quilômetros. Invocam a incidência do CDC e a inversão do ônus da prova. Requerem, assim, a condenação da empresa aérea nos danos materiais decorrentes de gastos com taxi (45,40 Euros) e hospedagem (303,76 Euros – convertida para reais de R\$ 1.847,40), bem como a condenação do réu no dano moral, estimado em R\$ 10.000,00 para cada autor.

A parte ré, em sua defesa, alegando que devem incidir as convenções internacionais no caso, inclusive quanto ao dano moral. Afirmou que o voo que partiu de Tel Aviv sofreu atraso, em razão de restrições de controle de tráfego aéreo, consistindo em motivo de fortuito externo/força maior, excludente de sua responsabilidade civil. Além disso, alegou que prestou assistência material aos autores, com hospedagem, providenciando sua realocação em próximo voo disponível. Anotou que a opção dos autores em se

hospedar perto de Sinagoga não comporta indenização, porque de sua livre escolha. Sustentou que inexistia falha na prestação dos serviços. Impugnou a pretensão aos danos morais. Requereu a improcedência.

1. Objeto recursal

Pretende a empresa aérea a reforma da sentença para afastar sua condenação nos danos materiais e morais, invocando fortuito externo como excludente de responsabilidade (restrição de tráfego aéreo), bem como ausência de falha na prestação dos serviços.

2. Normas aplicáveis ao transporte aéreo

Conforme entendimento do C. STF (RE 636.331 – RJ), para os danos materiais, prevalece a Convenção de Montreal de maio de 1999 (promulgada pelo Decreto 5.910/2006), em relação ao Código de Defesa do Consumidor, tese em sede de repercussão geral - Tema 210:

“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.”

Aliás, o art. 7º do CDC é expresso no sentido de que:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o

Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.”

É sabido que o transporte aéreo está sujeito a fortuitos externos, por motivo de segurança, para resguardar a própria integridade física dos passageiros, sem embargo, também, de ocorrência de problemas técnico (fortuito interno). Todavia, tal fato não desobriga a companhia aérea de prestar toda a assistência necessária ao passageiro que estiver sujeito a tais contratemplos.

Ou seja, o contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, na forma contratada, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada.

Como é de conhecimento, o contrato de transporte traduz obrigação de resultado, sendo necessário que seja executado nos termos avençados, além de que traz em seu bojo a denominada cláusula de incolumidade, segundo a qual o passageiro tem o direito de ser conduzido, são e salvo, com seus pertences, ao local de seu destino (art. 14, CDC e Súmula 187 do STF).

3. Danos materiais

Consta dos autos que os autores adquiriram passagens aéreas de retorno perante a requerida para viajar de Tel Aviv, no dia 28/07/22, com saída às 16h30 e chegada, em conexão, às 20h00 em Frankfurt, no mesmo dia, e, a seguir, novo voo partiria às 21h25 de Frankfurt com chegada prevista às 04h20

do dia 29/07/22, no Brasil.

Contudo, ocorreu atraso de saída do voo de Tel Aviv, de 1h08, o que resultou na perda do voo em conexão em Frankfurt, tendo os autores sido realocados em novo voo, apenas três dias após.

Em razão disso, os autores tiveram despesas com alimentação (Kosher) e hospedagem em local próximo a uma Sinagoga, por motivos religiosos (Shabat), que não foram reembolsadas.

A Resolução nº 400 da ANAC em seus arts. 21 e 22 dispõem que:

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III – preterição de passageiro; e

IV- perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. (g.n.)

“Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.”

Ademais, incidem também os artigos 26 e 27 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil):

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro. (g.n.)”

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o

horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.” (g.n.).

A empresa ré procurou justificar o atraso invocando motivo de fortuito externo/força maior, em razão de restrições de controle de tráfego aéreo.

Entretanto, o congestionamento do aeroporto de Tel Aviv, por si só, não pode servir de suporte à excludente de responsabilidade civil da companhia aérea, porque se cuida de situação inerente a sua atividade, portanto, fortuito interno, o que não afasta a sua responsabilização pelo evento danoso, como fornecedora dos serviços de transporte aéreo.

Nem se diga que tal entendimento afronta o Código Brasileiro de Aeronáutica em seu § 1º, inciso II e § 3º, incisos II e III, do art. 256, como invocado no apelo.

Isso porque não há prova cabal de que houve restrição no tráfego aéreo, como sustentado, já que o documento de fl. 297 não é o bastante. Eis sua redação:

Air Traffic Flow Management Restrictions	81	ATFM Due To ATC En-route Demand / Capacity, Standard Demand / Capacity Problems			
		Weather	81W		
		High demand or capacity	81Y		
		ATC routing	81Z		
	82	ATFM Due To ATC Staff / Equipment En-route, Reduced Capacity Caused By Industrial Action Or Staff Shortage Or Equipment Failure, Extraordinary Demand Due To Capacity Reduction In Neighboring Area			
		Staff shortage	82X		

Além disso, caberia a empresa agendar as passagens integradas com intervalo mais longo entre os voos, para impedir que eventuais atrasos venham a causar a perda da conexão aos passageiros, como ocorreu no caso.

Aliás, há de se salientar que, por motivos religiosos (Shabat), os autores não estavam obrigados a viajar na sexta-feira, quando disponibilizado o novo voo como sustentado pela companhia, de modo que o voo oferecido para esse dia não poderia ser aceito.

De outra parte, restou verificado que não houve assistência material suficiente aos autores, em razão do atraso do voo, quando do retorno ao Brasil.

As despesas com hospedagem foram obtidas após insistência, e ainda assim, o pernoite da última noite foi disponibilizado para outro local, causando transtornos aos passageiros.

O reconhecimento do direito ao recebimento de indenização por danos materiais depende da efetiva comprovação prejuízo. Sob o prisma do

direito material incidem os artigos 186 e 927, ambos do Código Civil. Sob o prisma do direito processual, incide o inciso I, do artigo 373, do CPC.

No caso dos autos, os autores demonstraram suficientemente as despesas, tendo, assim, direito ao recebimento de indenização por danos materiais

Por isso, reconhece-se a falha na prestação de serviços da empresa ré, com a condenação da ré nos danos materiais reclamados.

4. Dano moral

O entendimento jurisprudencial pátrio é no sentido de que na hipótese de atraso ou cancelamento de voo, não há como se admitir a configuração do dano moral presumido (*in re ipsa*), devendo ser devidamente comprovado pelo passageiro.

Nem outra é a redação do art. 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) dada pela Lei 14.034/2020, que estabelece:

“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”

Nesse sentido, o C. STJ se posicionou da seguinte forma para o caso de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea:

“(…) 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” ((REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019).

Ou seja, para verificação do dano moral é mister o exame das circunstâncias que envolveram, no caso concreto, o atraso ou cancelamento do voo, conforme orientação do C. STJ, isto é: 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.

Na hipótese, como restou demonstrado, a parte autora sofreu

atraso do voo que saiu de Tel Aviv, com perda da conexão em Frankfurt, causando sérios transtornos aos passageiros, e atraso que resultou em três dias.

A alternativa ofertada para embarque na sexta-feira, como alegado pela companhia, não era viável para os autores, sendo que não houve qualquer outra oferta em data mais próxima, nem em outra companhia.

Demais, como observado acima, os autores tiveram despesas com assistência material e hospedagem, porque não foi fornecida adequadamente.

5. Dano moral – quantificação

Na fixação do dano moral urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também, deve ser considerado no arbitramento do *quantum* reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente.

Nos dizeres de MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

“Reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a

diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repare convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que o valor:

“Deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições

sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª ed., p.125).

De acordo com o caput do art. 944 do Código Civil, "*A indenização mede-se pela extensão do dano*".

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor da mesma não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Na hipótese presente, o dano moral foi fixado em R\$ 6.000,00 para cada autor, no total de R\$ 30.000,00, o que deve ser mantido, em razão dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e ainda do poderio econômico da companhia, e das condições e transtornos a que foram expostos os autores, não comportando acolhimento o pedido de sua redução.

6. Dispositivo

Diante do exposto, **nego** provimento ao recurso do réu.

Em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11).

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator