



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000438990

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117578-21.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VERA REGINA NOGUEIRA DE SÁ, é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 12003

APELAÇÃO Nº: 1117578-21.2024.8.26.0100 - São Paulo

APELANTE: Vera Regina Nogueira de Sá

APELADA: Transportes Aéreos Portugueses S.A. - TAP Air Portugal

JUÍZA: Paula Velloso Rodrigues Ferreri

APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foi pleiteada a condenação da ré em pagamento de indenização a título de danos morais e materiais - Transporte aéreo internacional - Atraso de voo e extravio de bagagem - Sentença de parcial procedência - Discussão que diz respeito ao quantum arbitrado a título de dano moral, à devolução do valor atinente à perda da estadia em Pamplona, bem como no que concerne à distribuição dos ônus sucumbenciais - Dano moral - Majoração - Cabimento - Hipótese em que, além do atraso de mais de 24 horas, a requerida-apelada não logrou êxito em demonstrar a prestação de assistência material à consumidora-apelante - Ausência, ademais, de comprovação no sentido de cumprimento do dever de informação voltado a atenuar os desconfortos inerentes à situação vivenciada pela requerente-apelante - Extravio, ainda que temporário, de suas bagagens que, por certo, somando-se ao atraso mencionado, ocasionou, logo no início da viagem de férias há tanto aguardadas e programadas, transtorno e frustração a desbordar do mero aborrecimento, incômodo ou contratempo, que poderiam ser causados por um comezinho descumprimento contratual - Insuficiência da verba indenizatória fixada - Indenização elevada para R\$ 8.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Quantia que deverá ser atualizada pelo IPCA, a partir deste julgamento, e acrescida de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, a contar da citação, em conformidade com o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24 - Pedido de devolução do valor referente à perda da estadia em Pamplona que não comporta acolhimento - Ausência de demonstração quanto ao motivo que teria ensejado a perda da viagem de ônibus do trajeto Pamplona-Roncesvalles e, conseqüentemente, o suposto pernoite em Pamplona - Sucumbência preponderante da ré-apelada, devendo a ela ser

***integralmente carreados os ônus sucumbenciais.
RECURSO PROVIDO EM PARTE.***

Adota-se o relatório da sentença (fls. 131/137), acrescentando que os pedidos da ação indenizatória proposta por Vera Regina Nogueira de Sá contra Transportes Aéreos Portugueses S.A. - TAP Air Portugal foram julgados parcialmente procedentes, para:

“condenar a parte ré ao pagamento de indenização i) por danos materiais nos valores de R\$ 502,74, R\$ 187,25, R\$ 68,95 e R\$ 606,52, a serem corrigidos monetariamente pelos índices constantes à Tabela Prática deste Egrégio Tribunal Justiça desde a data dos respectivos desembolsos (05.09.2022, 05.09.2022, 06.09.2022 e 07.09.2022, respectivamente (folha 14) art. 389 do Código Civil) e acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação (31.07.2024 - fl. 74; art. 240 do Código de Processo Civil e o art. 405 do Código Civil); e ii) por danos morais, no valor de R\$ 1.500,00, a serem corrigidos monetariamente pelos índices constantes à Tabela Prática deste Egrégio Tribunal Justiça desde a data do arbitramento (Súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) e acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação (31.07.2024 - fl. 74; art. 240 do Código de Processo Civil e o art. 405 do Código Civil)”.

Ainda, “Em razão da parcial sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como condeno cada parte ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência à parte contrária no valor de R\$ 1.412,00, com fundamento, no art. 85, §§2º e 8º e na Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça”.

Apela a requerente (fls. 150/171), pleiteando, em síntese, a majoração da verba arbitrada a título de danos morais. Afirma que “a passageira chegou ao seu destino final somente às 19:33 horas do dia 06/09/2023. Portanto, o atraso em relação ao horário original de chegada foi de 24 horas, o que denota gravíssima falha na prestação de serviços” (fls. 156). Informa que, além de não ter sido prestado qualquer assistência material, “a Ré extraviou a mala da passageira, ocasião em que também deixou de ofertar qualquer tipo de assistência, tornando a viagem um verdadeiro pesadelo” (fls. 158). Aduz ser de rigor o pedido de indenização por dano material atinente à perda da estadia em Pamplona. Sustenta, ainda, que “não há que se falar em sucumbência recíproca, com a condenação do Apelante ao pagamento de honorários sucumbenciais e custas, já que a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (fls. 169).

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido.

Contrarrazões a fls. 179/191.

É o relatório.

Decide-se.

O recurso comporta parcial provimento.

Anota-se, de início, que, não tendo sido interposto recurso pela parte requerida-apelada, restaram incontroversas a falha na prestação de serviço, a necessidade de ressarcimento dos danos materiais apontados na sentença impugnada e a ocorrência de abalo moral indenizável, **cingindo-se a discussão em relação ao quantum arbitrado a esse título, à devolução do valor atinente à perda da estada em Pamplona, bem como no que diz respeito à distribuição dos ônus sucumbenciais.**

Depreende-se dos autos que a contratação entre as partes dizia respeito ao seguinte itinerário: São Paulo - Lisboa - Madrid, saindo no dia 05/09/2023 às 00h40min e com horário previsto para chegar às 19h20min do mesmo dia.

Contudo, consoante relatado pela autora-recorrente, o primeiro voo sofreu atraso, circunstância que a fez perder o voo de conexão em Lisboa, tendo sido "obrigada a pegar um táxi e se hospedar em um hotel reservado às pressas, onde foi orientada sobre onde poderia jantar" (fls. 05). Após, dirigiu-se novamente ao aeroporto e, depois de muito esperar, "a Ré ofereceu uma única opção à Autora que decolaria somente no período da tarde (doc.06), causando um atraso de 24 horas na chegada da Autora ao seu destino final" (fls. 05).

Além desse atraso, a ré-apelada não logrou êxito em demonstrar a prestação de assistência material à consumidora-apelante, a qual, aliás, negou ter recebido qualquer auxílio desse jaez. Tampouco houve demonstração no sentido de cumprimento do dever de informação voltada a atenuar os desconfortos inerentes à situação vivenciada pela autora-apelante.

Não bastasse, ao chegar a Madrid, foi a requerente-recorrente informada acerca do extravio, ainda que temporário, de suas bagagens, o que, por certo, somando-se ao atraso acima mencionado, ocasionou, logo no início da viagem de férias há tanto aguardada e programada, transtorno e frustração a desbordar do mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comezinho descumprimento contratual.

Quanto ao **montante da verba indenizatória propriamente dito**, é imperioso ressaltar ser aplicável ao caso a teoria do valor do desestímulo, em que o *quantum* fixado deve ser de valor hábil a incutir naquele que agiu incorretamente uma repercussão tal que iniba a sua conduta antijurídica, impedindo a reiteração de seu ato, levando-se sempre em conta a capacidade patrimonial do causador do dano e daquele que o sofreu, com o escopo de não transformar também tal evento em enriquecimento sem causa.

Nesse aspecto, como ensina Caio Mário: "...quando se cuida de reparar o dano moral, o fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: 'caráter punitivo' para que o causador do dano, pelo fato da condenação, se veja castigado pela ofensa que praticou; e o 'caráter compensatório' para a vítima, que receberá uma soma que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal sofrido" (PEREIRA, C. M. da S. Responsabilidade civil. 8. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1997, p. 350).

Portanto, em atenção ao mencionado cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, respeitado o entendimento da magistrada de primeira grau, **a quantia arbitrada no montante de R\$ 1.500,00 se afigura insuficiente, sendo de rigor sua majoração para o valor de R\$ 8.000,00**, o qual se revela adequado para assegurar a justa reparação, sem ensejar, de outro lado, enriquecimento sem causa.

Tal quantia deverá ser devidamente atualizada pelo IPCA, a partir deste julgamento (Súmula nº 362, do Superior Tribunal de Justiça), e acrescida de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, a contar da citação, uma vez que se trata de responsabilidade contratual, observando-se o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Nesse sentido, confira-se:

"Transporte aéreo internacional de passageiros. Ação de indenização. Extravio de bagagem e atraso de doze horas no voo. Responsabilidade solidária das transportadoras rés, que se coligaram para a execução do contrato de transporte e com isso auferiram lucro. Os bilhetes foram comprados à corré Tam, embora parcela do trajeto tenha sido realizada pela corré American Airlines. Logo, houve uma coligação das rés para a execução do contrato de transporte. Embora a corré American Airlines alardeie que a bagagem se extraviou quando se encontrava em poder da corré Tam, o fato é que as duas transportadoras uniram forças para a execução do transporte e auferiram lucro nessa empreitada. Por isso, à luz do Código de Defesa do Consumidor, ambas respondem solidariamente pelo extravio da bagagem. Se a corré American Airlines entende que a falha partiu da corré Tam, deverá, se lhe aprouver, e em tese, buscar ressarcimento na via regressiva. O que não se admite é que tente se eximir de sua responsabilidade perante os consumidores prejudicados. Dano material. Indenização tarifada. Extravio definitivo de apenas uma das malas. Redução do valor da indenização. Recurso da ré provido, nesse

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

ponto. Apenas uma bagagem dos autores foi extraviada. A bagagem desviada na viagem de volta foi-lhes devolvida. Por isso, a indenização do dano material decorrente do extravio da bagagem deve ser fixada em R\$4.057,50 (equivalente a 1.000 Direitos Especiais de Saque vigentes na data da prolação da sentença), e não R\$8.115,00 como determinou o nobre magistrado a quo. Extravio de bagagens e atraso no voo (por ausência de tripulante). Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Montante da reparação arbitrado com razoabilidade. A ausência do copiloto da aeronave não pode ser considerada fato imprevisível. Ademais, mesmo se se pudesse considerar caso fortuito o atraso do voo por falta de tripulantes, cuidar-se-ia de fortuito interno, mas apenas o caso fortuito externo, desvinculado da prestação de serviço, teria o condão de afastar o nexo causal e o dever de indenizar. E o atraso de doze horas não pode ser considerado mero transtorno, configurando, sim, dano moral passível de reparação. Tudo isso aliado ao extravio da bagagem. O valor da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 7.000,00 para cada coautor) revela-se adequado, dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Reparação do dano moral. Juros moratórios. Termo inicial. Cuidando-se de responsabilidade civil contratual, os juros moratórios fluem da data da citação, ocasião em que as rés foram constituídas em mora. Recurso da ré. Manifestação de inconformismo em relação à responsabilização por infração de trânsito cometida pelo coautor, em razão do atraso no voo; pelos itens adquiridos pelos autores na viagem; e pela devolução dos valores das passagens. Ausência de interesse recursal, à míngua de gravame. O recurso da corré não pode ser conhecido no que tange à sua responsabilização por infração de trânsito cometida pelo coautor; pelos itens adquiridos pelos autores na viagem; e pela devolução dos valores das passagens, à míngua de gravame - uma vez que não houve condenação nesse sentido. Apelação dos autores não provida. Apelação da corré American Airlines, na parte conhecida, provida em parte" (TJSP; Apelação Cível 1124276-24.2016.8.26.0100; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2018; Data de Registro: 19/10/2018).

Em relação à devolução do valor referente à perda da estadia em

Pamplona, não merece acolhimento tal pedido, certo que, como bem observado na sentença impugnada:

“Com relação à data de recebimento da bagagem, a parte autora não deixa claro em sua petição inicial quando a recebeu. Apenas indica que estava em sua posse no dia 08.09.2022. Contudo, a parte ré alegou que a bagagem houvera sido restituída em 07.09.2022, o que está comprovado pelo documento de folha 93 (esclareço que, embora a parte ré alterne em afirmar que entregou a bagagem ora no dia 12.06.2022, ora no dia 07.09.2022, a prova documental produzida - fl. 93 - afirma que a entrega foi efetuada no dia 07.09.2022). Assim, considero que a parte ré alega que a bagagem foi entregue dia 07.09.2022). A parte autora também deixa de esclarecer o motivo de sua estadia em Madri do dia 07.09.2022 ao dia 08.09.2022, o que teria ensejado a perda da viagem de ônibus do trajeto Pamplona Roncesvalles, e o eventual pernoite em Pamplona. Assim, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar alegação de fato constitutivo de seu direito, ao passo que a parte ré comprovou que a bagagem da parte autora foi entregue em data anterior à sua viagem à Pamplona. Em consequência, improcedente este pedido” (fls. 133/134).

Nesse contexto, tendo sido a parte ré-apelada preponderantemente sucumbente, tem razão a autora-recorrente ao pretender que sobre ela recaiam integralmente os ônus sucumbenciais, não havendo qualquer equivalência a ser considerada para tal finalidade.

Assim, impõe-se à ré-apelada o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação (danos morais e materiais), o qual não se revela exorbitante e, de outro lado, remunera dignamente o patrono da autora-recorrente.

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. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 8.000,00, determinar que sejam os ônus sucumbenciais carreados integralmente ré-apelada e fixar a verba honorária em 15% do valor atualizado da condenação, nos termos da fundamentação supra.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

MARCO PELEGRINI
Relator