



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447876

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001444-42.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEUTSCHE LUFTHANSA AG, é apelada PATRICIA AZZONI DA CONCEIÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1001444-42.2023.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: DEUTSCHE LUFTHANSA AG

APELADA: PATRICIA AZZONI DA CONCEIÇÃO

VOTO N. 24.391

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo internacional – Sentença de parcial procedência para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos patrimoniais em R\$ 53,99 e extrapatrimoniais em R\$ 10.000,00 – Recurso da requerida – Cancelamento do segundo trecho do itinerário contratado com realização do percurso por ônibus – Pretensão recursal acolhida em parte – Impossibilidade de conclusão do transporte, na data e hora previamente designadas, em razão de adversidade climática no aeroporto de destino devidamente comprovada – Incidência da Convenção de Montreal, salvo no tocante ao valor do dano moral, tema não tratado nesse ato normativo e que se sujeita, por isso, ao Código de Defesa do Consumidor – Inteligência do artigo 19 da Convenção de Montreal – Circunstância, porém, que não exime a transportadora dos anexos deveres de segurança e cuidado, não verificados in casu – DANOS MATERIAIS – Despesa com alimentação no aeroporto de Frankfurt comprovada e que deve ser ressarcida – Quantia inferior aos 4.150 Direitos Especiais de Saques – DES, nos termos do art. 22.1 da Convenção de Montreal – DOS DANOS MORAIS – Autora que aguardou por aproximadamente uma hora e meia em local descoberto com temperatura de zero grau para ingressar no ônibus disponibilizado pela ré – Frustração que supera o mero aborrecimento e poderia ter sido evitada pela companhia aérea diante do dever de cuidado – Demais insurgências autorais que não acarretam prejuízo demasiado (cancelamento de reserva resolvida antes do dia do voo, impossibilidade de aguardar em sala vip, carregamento das próprias malas etc.) – Quantum indenizatório arbitrado em Primeira Instância no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) revela-se exorbitante e capaz de ensejar enriquecimento sem causa – Redução para o montante de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) – Quantia suficiente para compensar a litigante e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por **PATRÍCIA AZZONI DA CONCEIÇÃO** em face de **DEUTSCHE LUFTHANSA AG**.

Narra a autora que adquiriu passagens aéreas com a requerida para viajar de Guarulhos/SP para Luxemburgo, conforme itinerário abaixo elencado:

Voo LH507 - decolagem do aeroporto de Guarulhos (São Paulo/BR) no dia 14.01.2022, às 18h45, e chegada no aeroporto de Frankfurt (Alemanha), às 10h15 do dia seguinte;

Voo LH394 - decolagem do aeroporto de Frankfurt (Alemanha) no dia 15.01.2022, às 12h50, e chegada no aeroporto de Luxemburgo, às 13h30 do mesmo dia.

A requerente relata que foi transferida da empresa na qual trabalha para filial em Luxemburgo e, tendo em vista que iniciaria suas novas funções dois dias depois da chegada ao destino, comprou passagens para viajar na classe executiva visando maior conforto e comodidades, entre elas a possibilidade de levar cinco bagagens e ter acesso à sala VIP no aeroporto da conexão.

Alega a ocorrência de diversos percalços em decorrência da ausência de informações ou de informações equivocadamente prestadas pela ré.

De início, aduz que dois dias antes da viagem foi conferir sua reserva, descobrindo que as passagens haviam sido canceladas por problemas com a cobrança, contudo, não houve comunicação por parte da companhia aérea, quase perdendo o voo em decorrência da falta de aviso, mas, conseguiu resolver a situação.

No momento do *check-in*, por sua vez, afirma que a funcionária da

ré queria cobrar para despachar uma de suas malas de mão, não obstante a informação no bilhete sobre o direito de a requerente transportar cinco itens de bagagem, sendo: duas malas no porão, duas de mão e um artigo pessoal. Foi necessária a presença de supervisor da empresa para que, após “muito estresse”, conseguisse levar todos os seus pertences.

Ainda no momento do *check-in*, sustenta ter sido informada por representante da requerida sobre a desnecessidade de realização de teste de COVID para embarcar na aeronave, bastando o comprovante de vacinação. Porém, alega que ao tentar ingressar na sala vip do aeroporto de Frankfurt (Alemanha), foi impedida em razão da ausência do exame.

No mais, aduz que aguardava a conexão em frente ao portão de embarque e, passadas três horas do horário previsto, os passageiros ainda não haviam ingressado na aeronave, vindo o preposto da ré a informar, apenas após esse tempo, sobre o cancelamento do voo.

Acrescenta que a única alternativa trazida pela empresa foi a realização do percurso por meio de ônibus, sendo os passageiros orientados a retirar suas bagagens nas esteiras e seguir funcionário designado para levá-los até o veículo.

Consigna que realizou o trajeto de aproximadamente um quilômetro em parte descoberta do aeroporto, com cinco malas e sob temperatura de zero grau.

Chegando ao local designado pelo preposto da ré, não encontrou o ônibus, necessitando aguardar por mais de uma hora, no frio, pela chegada de dois coletivos, que não foram suficientes para atender toda a demanda, de modo que precisou esperar por mais 30 minutos pelo terceiro ônibus, no qual conseguiu embarcar.

Ao alcançar a cidade de Luxemburgo, aproximadamente às 21

horas do dia 15.01.2022, as locadoras de carro já estavam fechadas, motivo pelo qual tomou um táxi para o seu hotel e teve que retornar ao aeroporto no dia seguinte para alugar veículo.

Assevera que teve gastos de alimentação em Frankfurt (R\$53,99) e com o táxi em Luxemburgo (R\$233,43).

Dentro desse contexto, pugna pela condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais no importe de R\$ 287,42 e extrapatrimoniais no patamar de R\$ 20.000,00.

A demandada contestou o feito às fls. 48/71, sustentando que o atraso na chegada ao destino se deu em decorrência de condições climáticas adversas no aeroporto de Luxemburgo, as quais levaram à impossibilidade de pouso com consequente cancelamento do segundo trecho contratado. No mais, aduz que: (i) os bilhetes foram comprados por agência de viagem, de forma que qualquer informação sobre o cancelamento da reserva deveria ter sido por ela prestada; (ii) a companhia aérea não possui ingerência sobre as exigências para a entrada na sala vip do aeroporto; (iii) é evidente a ocorrência de caso fortuito/força maior; (iv) prestou toda a assistência necessária; (v) a autora não comprova os prejuízos alegadamente sofridos.

Sobreveio, então, a r. sentença de fls. 145/152, por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou a demanda parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS

PEDIDOS, com resolução do mérito e fulcro no art. 487, I do Código de Processo Civil, para condenar a ré:

i) a reembolsar a autora o valor histórico de R\$ 53,99,

o qual deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP desde a data do desembolso e acrescido de juros de mora desde a citação;

ii) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescido de correção monetária pelo índice anterior desde a presente data e de juros de mora desde a citação.

Sucumbência parcial, a autora arcará com 40% das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais arbitro no total de 10% sobre o valor da condenação.

Destarte, a ré arcará com 60% das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais arbitro no total de 10% sobre o valor da condenação”.

Inconformada, apela a companhia aérea ré às fls. 155/164, reiterando os termos da contestação e pugnando pela total improcedência da demanda ou, subsidiariamente, pela minoração do importe arbitrado para ressarcir os danos morais.

A autora não apresentou contrarrazões (certidão de fl. 170).

A ré não se opôs ao julgamento virtual do feito.

É o relatório.

Cuidando-se de transporte aéreo internacional, a controvérsia deve ser regida, em princípio, pela Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), introduzida no ordenamento jurídico pátrio pelo Decreto n. 5.910/2006, conforme decidido pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Tema n. 210, com edição da

seguinte tese: *“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”*.

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor, nos casos em que o transporte é tomado por destinatário final do serviço, é aplicado subsidiariamente no tocante à responsabilização por dano moral, notadamente em detrimento da reparação tarifada, uma vez que o tema ultrapassa o âmbito da Convenção e não foi considerado especificamente pelos países signatários.

Esse entendimento encontra respaldo no Superior Tribunal de Justiça, consoante o seguinte precedente, julgado pela Terceira Turma dessa Egrégia Corte:

“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO (...) 2. O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 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. 3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais. 4. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC. 5. Recurso especial não provido” (REsp 1842066/RS, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 09/06/2020) – sem destaque no original.

No tocante à responsabilidade da companhia aérea por atrasos, o artigo 19 da Convenção de Montreal estabelece que “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”.

Na espécie, o relatório juntado pela requerida (fls. 50) comprova a impossibilidade de execução do transporte, nos termos inicialmente contratados, não tendo a insurgente questionado a impossibilidade de realização do voo em decorrência dos problemas climáticos relatados. Logo, a intempérie meteorológica exime a transportadora da prestação do serviço, ao menos no que tange aos horários e itinerários previamente convencionados.

Todavia, não se deve ignorar que a obrigação da requerida não se

esgotou com o transporte da passageira até o destino final, estando comprometida com o dever de cuidado, anexo ao da obrigação principal, corolário da boa-fé objetiva que permeia as relações civis.

Nesse sentido, ao submeter a autora à espera no aeroporto de Frankfurt sem fornecimento de alimentação e, posteriormente, em local aberto com temperatura de zero grau¹, por aproximadamente uma hora e meia, não agiu com o zelo necessário.

Nessa perspectiva, conquanto a empresa requerida não tivesse ao alcance os meios para se prevenir do atraso, o mesmo não se pode dizer em relação ao desamparo de seus passageiros, ainda mais ao se considerar que a demandante comprou passagem de categoria especial. A ré, então, deve arcar com os danos daí desencadeados, em atenção ao citado art. 19 da Convenção de Montreal.

No tocante à prova das despesas enquadradas em dano material e reconhecidas na sentença recorrida, a autora comprovou o gasto com alimentação no importe de R\$ 53,99, não merecendo reparo o pronunciamento judicial nesse sentido.

Ressalta-se que a condenação ora fixada não ultrapassa o teto de 4.150 Direitos Especiais de Saque – DES por passageiro, conforme previsto no artigo 22.1 da Convenção de Montreal, *in verbis*:

“Artigo 22 – Limites de Responsabilidade Relativos ao Atraso da Bagagem e da Carga

1. Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, como se especifica no Artigo 19, a responsabilidade do transportador se limita a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro”.

¹ Fl. 37 – previsão do tempo informando que no dia 15.01.22 as temperaturas variaram de 0° a -4° no local.

O recurso, porém, prospera parcialmente em relação ao *quantum* reparatório do dano moral.

Como se sabe, a justa reparação por danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação

do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, págs. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão dos danos, as condições das vítimas, o perfil do ofensor, seu grau de culpa e os princípios de razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio a esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

Apesar do reconhecido desconforto e estresse psicológico, a quantia fixada em Primeira Instância, no patamar de R\$ 10.000,00 revela-se exorbitante e capaz de ensejar enriquecimento sem causa.

O que se observa é que grande parte dos transtornos relatados pela autora não passam de mero aborrecimento, incapazes de configurar, por si sós, danos morais indenizáveis: cancelamento de reserva que não resultou em nenhum prejuízo e foi corrigido a tempo pela companhia aérea, cobrança para despachar mala que não se efetivou e impossibilidade de adentrar em sala vip.

Além disso, a alegação de que precisou percorrer aproximadamente um quilômetro com cinco malas e sem auxílio dos funcionários da requerida é amenizada pelo fato de que o trajeto foi realizado com as bagagens acondicionadas em carrinho fornecido pelo aeroporto, conforme fotografia colacionada pela própria autora (fl. 11).

Ainda que tenha tido a necessidade de empurrar o carrinho, o trabalho não se mostra hercúleo, não podendo se esperar da ré a concessão de funcionários para encaminhar os pertences de todos os passageiros, o que evidentemente acarretaria demora superior à verificada, não sendo custoso à recorrida conduzir as malas de que, por mera liberalidade, resolveu fazer uso.

Por sua vez, como dito alhures, a espera em local descoberto, em baixa temperatura, gera abalos que ultrapassam o mero dissabor e que poderiam ter sido evitados se a recorrente encaminhasse os passageiros ao local de embarque nos ônibus apenas quando estes efetivamente já estivessem disponíveis, possibilitando aos seus clientes maior conforto e evitando situação precária.

Diante das peculiaridades do caso, entende-se como adequada a fixação de indenização no montante de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Tal quantia se afigura capaz de trazer alguma sensação de compensação à parte autora e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes para evitar circunstâncias similares.

Em suma, reforma-se a r. sentença unicamente para reduzir a indenização por danos morais para o valor total de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora