



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000450663**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006652-70.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes FLÁVIO AUGUSTO SEKEFF SALLEM e BRIGITTE DE ARAUJO ANDRADE, é apelado EMIRATES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**FXS**

**Voto nº 16364**

**Apelação nº 1006652-70.2024.8.26.0003**

**Apelante(s): FLÁVIO AUGUSTO SEKEFF SALLEM e BRIGITTE DE ARAÚJO ANDRADE**

**Apelado(a): EMIRATES**

**Origem: São Paulo — Foro Regional III Jabaquara — 2ª Vara Cível**

**Juiz(a) prolator(a): Daniel D Emidio Martins**

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Atraso de voo. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Insurgência da parte autora por majoração do valor fixado a título de danos morais e materiais. DANOS MORAIS. Quantum indenizatório bem fixado, segundo às peculiaridades do caso e aos critérios reparação/reprimenda. Precedentes desta c. Câmara. DANOS MATERIAIS. Majoração indevida. Valor que deve corresponder aos custos referentes a uma diária de hotel e passeios. Restante da programação que não foi afetada pelo atraso do voo. Upgrade de assento realizado por mera liberalidade aos autores. Litigância de má-fé verificada. Multa bem atribuída. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença de fls. 144/147, cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** a ação proposta por **Flávio Augusto Sekeff Sallem e Brigitte de Araújo Andrade** em face de **Emirates**, para *“condenar a ré ao pagamento de: i) R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça); e ii) R\$ 3.071,58 (três mil e setenta e*

*um reais e cinquenta e oito centavos) a título de indenização por danos materiais, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e corrigidos monetariamente a partir da data do prejuízo, ou seja, do dia de viagem não usufruído. Nos termos da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1.795.982 e dos artigos 389 e 406 do Código Civil, os critérios de juros de mora e correção monetária serão: i) no período em que houver incidência cumulativa de juros de mora e correção monetária será aplicada exclusivamente a taxa SELIC; ii) no período em que houver incidência exclusiva de correção monetária será aplicado exclusivamente o índice IPCA; e iii) no período em que houver incidência exclusiva de juros de mora será aplicada a taxa SELIC com abatimento do índice IPCA no período, sendo utilizado o percentual zero caso o abatimento apresente resultado negativo. Pela sucumbência recíproca, as partes dividirão por igual as custas e despesas processuais. A ré pagará ao advogado dos autores honorários de 10% do valor atualizado da condenação, enquanto os autores pagarão ao advogado da ré honorários de 10% da diferença entre o valor atualizado da causa e o valor atualizado da condenação.”.*

Inconformada, apela a parte autora (fls. 150/178), aduzindo, em síntese, que: 1) embora a r. sentença tenha reconhecido o abalo moral dos consumidores com a chegada ao destino final com aproximadamente 24 horas de atraso, não fixou a reparação em um valor justo e proporcional; 2) os autores, em decorrência da falha na prestação dos serviços por parte da companhia ré, chegaram ao destino com 24h00 de atraso, perdendo uma diária da estadia, além de todos os passeios programados para o dia 29/11/2023, que tiveram início às 08h00 da manhã; 3) caso os autores tivessem aguardado o voo inicialmente remarcado pela companhia aérea ré, só partiriam de Guarulhos no dia 29/11/2023, o que ocasionaria um atraso, e consequentes prejuízos, ainda maiores; 4) a despeito do prejuízo material, deve ser considerado o abalo moral dos consumidores, que deixaram de conhecer lugares históricos e

culturais de outro continente, como haviam programado, em decorrência do atraso no voo; 5) deve ser considerado o custo da viagem, sendo que os autores desembolsaram mais de R\$ 40.000,00 pelo pacote; 6) necessária a majoração dos danos morais, para o valor correspondente a R\$ 10.000,00 para cada autor, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como à real extensão do abalo e o poderio econômico do ofensor; 7) embora tenha reconhecido o dano material, a r. sentença não aplicou a correta quantificação; 8) os autores adquiriram um pacote com 15 diárias, sendo que deveriam fazer *check in* em Hanoi, Vietnã, no dia 29/11/2023, às 12h40min, e iniciando a programação de roteiros de passeio já no dia 30/11; entretanto, com o atraso, além da primeira diária (29/11), perderam os passeios do dia seguinte (dia 30/11), que se iniciaram às 8h00; 9) os autores, assim, perderam dois dias de viagem, e não somente uma diária, como reconheceu a r. sentença; 10) a remarcação da passagem realizada pela companhia ré foi feita para o dia 29/11/2023, ou seja, com 36 horas e 35 minutos de atraso, sendo que a reserva feito junto à empresa TAP para o voo do dia 28/11 foi realizada pelos próprios autores, com necessário *upgrade*, a fim de se diminuir os prejuízos sofridos; 11) os *prints* de tela trazidos pela empresa ré não servem para comprovar a alegada segunda remarcação do voo para o dia 28/11, razão pela qual todo o custo da passagem, incluindo o valor do *upgrade* (mais de R\$ 8.000,00, comprovadamente pago pela parte autora), devem ser custeados pela empresa ré; 12) os autores apenas fizeram o *upgrade* para conseguirem voar no dia 28/11, uma vez que o voo na classe executiva era o único disponível para tal data, a fim de não perderem mais um dia de viagem, já que o voo disponibilizado pela parte ré somente seria realizado no dia 29/11; 13) a ré deu causa exclusiva à realização do *upgrade*; 14) não há que se falar em litigância de má-fé; 15) o valor dos honorários sucumbenciais deve ser corrigido, calculando-se apenas em face dos pedidos julgados improcedentes, excluindo-se a diferença do valor pleiteado e do *quantum* fixado a título de danos morais. Requer a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 179/181).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 195/206).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Cuida-se de *Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais*.

Extraí-se da exordial que a parte autora adquiriu passagens de ida, com saída de Guarulhos/SP para o dia 28/11/2023 às 01h25 (horário local), com conexão em Dubai (Emirados Árabes Unidos), e previsão de chegada às 12h40 (também horário local) em Hanoi (Vietnã), e que, por falha de prestação de serviço da aludida empresa, o voo sofreu atraso, o que culminou na chegada ao destino final 24 horas após o inicialmente previsto.

Afirma que os autores, quando informados do cancelamento do voo inicial, foram realocados para um voo com saída no dia 29/11/2023, às 14h00, o que atrasaria demasiadamente a programação da viagem.

Assim, na noite do mesmo dia 28/11/2023, os autores se dirigiram ao guichê da companhia aérea TAP Air Portugal, e realizaram a compra de duas novas passagens, no valor total de R\$ 8.713,26, com partida no mesmo dia 28/11/2023, às 23h15min, razão pela qual chegaram ao destino (Hanoi) aproximadamente às 12h40min do dia 30/11/2023, o que causou um atraso de 24 horas, e consequente perda de diária de hotel e passeios.

Requeru, dessa forma, o pagamento de indenização por danos materiais, no montante de R\$ 14.856,43, além de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, para cada autor.

Em contestação (fls. 72/83), pugnou a ré, no mérito, pela improcedência da ação. Sustentou, em resumo, que o cancelamento do voo e realocação ocorreu em razão do mau tempo, sendo que a aeronave que operaria o trecho adquirido pelos autores fora desviada para o Aeroporto de Galeão, no Rio de Janeiro. No mais, sustentou que a passagem adquirida pelos autores junto à empresa TAP Air Portugal fora custeada pela empresa ré, que remarcou os bilhetes, sendo que o gasto alegado corresponde, na verdade, a um *upgrade* efetuado, por mera liberalidade.

Réplica às fls. 104/124.

Decisão saneadora às fls. 125/126, determinando um ponto fático controvertido a ser esclarecido, qual seja, a que título fora realizado o pagamento dos autores à TAP Air Portugal, no valor de R\$ 8.713,26.

Manifestação da empresa ré a fl. 129, com documentos às fls. 130/143.

Sobreveio, então, a r. sentença apelada.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

Limita-se o pedido à majoração das verbas fixadas por danos morais e materiais, além da condenação da parte autora às penas de

litigância de má-fé, não tendo havido recurso da parte ré.

De fato, o conjunto probatório demonstrou enfrentamento de transtornos além do que seria natural considerando o atraso de 24 horas.

O *ticket* eletrônico referente ao itinerário (fls. 24/35) demonstra que o voo sairia de Guarulhos às 01h25 do dia 28/11/2023, com previsão de chegada em Dubai, às 22h35min (horário local) do mesmo dia; ademais, o próximo voo sairia de Dubai às 03h40min (horário local) do dia 29/11/2023, com previsão de chegada em Hanoi às 12h40min do dia 29/11/2023.

Em razão do atraso, e posterior cancelamento do voo inicial, os autores chegaram ao destino final (Hanoi) somente às 12h40min do dia 30/11/2023, configurando um incontroverso atraso de 24 horas

Inegável, portanto, a configuração de dano de natureza moral, conforme reconheceu a r. sentença recorrida.

Não se discute os transtornos causados pela companhia aérea em razão de sua conduta desidiosa; contudo, o valor dos danos morais deve ser arbitrado com cautela, visando, de um lado, a punição do agente causador, mas, por outro, evitar o enriquecimento ilícito da parte beneficiada.

Dessa forma, o arbitramento dos danos morais em R\$ 3.000,00 para cada autor foi prudente e razoável, não merecendo qualquer reparo.

Ademais, incontroverso que a companhia aérea ré prestou assistência material aos passageiros autores.

Destaca-se, inclusive, que, a despeito da perda de um dia de turismo no local de destino, não há prova de outros transtornos que permitam majoração do valor fixado.

Nesse sentido é a jurisprudência desta C. 20ª Câmara de Direito Privado:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização – Ré não recorre da sentença que a condenou a pagar indenização por danos materiais reclamados – Responsabilidade da ré pelo ocorrido fez coisa julgada - Contrato de transporte aéreo – Voo nacional - Cancelamento do voo contratado e realocação dos autores em outro no dia seguinte - Atraso na chegada ao destino final de 24 horas - Falha na prestação do serviço - **Dano moral - Ocorrência - Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00 a cada um dos autores, rejeitada a pretensão de R\$ 8.000,00 por autor - Atualização monetária da data deste acórdão e juros moratórios da citação** - Honorários advocatícios sucumbenciais de 20% sobre o valor atualizado da condenação - Recurso provido em parte.”* (TJSP; Apelação Cível 1001983-71.2024.8.26.0003; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

*“Apelação. Transporte aéreo nacional. Indenizatória por danos morais. Sentença de procedência. **Indenização fixada em R\$ 3.000,00 para cada autor. Pretensão de majoração dos danos morais de R\$ 3.000,00 para R\$ 7.000,00. Inadmissibilidade.** Cancelamento do voo. Atraso de 15 horas. Espera no aeroporto de embarque por esse período, sem suporte material. Ausência, contudo, de prova de perda de compromisso importante ou qualquer lesão a direito essencial, para justificar a majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.”* (TJSP; Apelação Cível 1016741-88.2023.8.26.0068; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo nacional. Viagem confirmada pela agência de turismo e cancelamento do voo pela companhia aérea no embarque. Realocação do passageiro com mais de 24h horas de atraso. Ausência de suporte material. Sentença que julgou o pedido improcedente. Apelo do autor. Com razão. Fatos narrados incontroversos ante a falta de impugnação e a ausência de produção probatória capazes de alterar, modificativo ou extinguir o direito do autor, nos termos do art. 373, II do CPC. **Danos morais caracterizados. Precedentes do STJ. Arbitramento do quantum indenizatório em R\$ 3.000,00 a ser pago solidariamente pelas rés, além das custas processuais e honorários sucumbenciais fixados em R\$1.500,00 nos termos do art. 85, §2º e 8º do CPC. Apelo provido.**” (TJSP; Apelação Cível 1000669-08.2023.8.26.0268; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapeverica da Serra - 2ª Vara; Data do Julgamento: 20/05/2024; Data de Registro: 20/05/2024)*

Passo, assim, à análise dos danos materiais.

Em se tratando do prejuízo suportado pelos autores em relação ao custo da viagem (diária de hotel e passeios), por não ter havido individualização dos preços, foi bem o juízo de origem ao calcular o custo relativo a cada dia da viagem, fixando o valor da indenização a título de dano material no montante correspondente ao custo de um dia de viagem.

Ora, não há que se falar em indenização de dois dias de viagem, uma vez que, como bem ressaltou os autores, o atraso foi de 24 horas.

Vê-se, assim, que os autores, por chegarem no destino somente no dia 30/11/2023, por consequência perderam os passeios programados para tal dia. Entretanto, não houve comprovação de qualquer

alteração da programação dos próximos dias, não havendo que se falar em indenização.

Desta forma, razoável a indenização das despesas correspondentes a uma diária de hotel e um dia de passeios, fixado no valor de R\$ 3.071,58, como bem determinou o D. Magistrado *a quo*.

Também não merece acolhida a tese dos autores de responsabilidade da empresa ré quanto aos gastos despendidos com *upgrade* dos assentos, no valor de R\$ 8.713,26, pagos à companhia aérea TAP.

Ora, extrai-se do documento de fls. 130/136 que, a despeito da primeira realocação realizada pela empresa aérea ré ter sido feita para o dia 29/11/2023, o custo referente à realocação dos passageiros para o dia 28/11/2023, foi efetivamente arcado pela empresa ré, limitando-se os autores a arcarem com as despesas correspondentes ao *upgrade* dos assentos (da classe econômica para a executiva).

A alegação dos autores de que só havia assentos disponíveis para referido voo na classe executiva não restou demonstrada.

Pelo contrário.

O documento de fls. 130/131, emitido pela empresa TAP, dá conta de que o *upgrade* fora realizado no momento do *check in*, no aeroporto, o que leva à inequívoca conclusão de que os autores foram regularmente realocados para o voo do dia 28/11/2023, às 23h15min, sem custo, e que, por mera liberalidade, efetuaram o *upgrade* dos assentos, mediante pagamento do montante de R\$ 8.713,26.

A corroborar, tem-se o próprio custo referente a dois

assentos, sendo o valor de R\$ 4.356,63 para cada um.

Desta feita, não há que se falar em qualquer responsabilidade da empresa ré quanto a tais gastos, considerando a realização de realocação em outro voo, bem como a ausência de comprovação de inexistência de assentos disponíveis na classe correspondente às passagens originais.

No mais, em sendo verificada a alteração da verdade dos fatos, foi bem o juízo de origem ao condenar a parte autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, não havendo que se falar em qualquer reforma da r. sentença.

Por fim, em se tratando de discussão acerca da fixação de honorários advocatícios, deve-se observar o entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo 1.076, ora *in verbis*:

*“1 - A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação ou da causa, ou o proveito econômico da demanda, forem elevados. É obrigatória, nesses casos, a observância dos percentuais previstos nos parágrafos 2º ou 3º do artigo 85 do Código de Processo Civil (CPC) a depender da presença da Fazenda Pública na lide, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa.*

*2 - Apenas se admite o arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo.”*

Na hipótese, foi fixada como base de cálculo da verba honorária devida pela parte autora o valor correspondente à diferença entre o valor atualizado da causa e o valor atualizado da condenação.

Ora, não tendo havido condenação em favor da parte ré, é mesmo o caso de fixar a base de cálculo da verba honorária no valor correspondente ao proveito econômico não obtido e pleiteado pela parte autora, não havendo que se falar em qualquer reforma.

Portanto, fica a r. sentença mantida por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Ante o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 11% do valor correspondente à diferença entre o valor atualizado da causa e o valor atualizado da condenação, tal como determinado pelo juízo de origem.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**RELATORA**