



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2020.0000454165**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1075632-45.2019.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (REPRESENTADO(A) POR SEUS PAIS) e \_\_\_\_\_, são apelados \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RAMON MATEO JÚNIOR (Presidente) e MENDES PEREIRA.

São Paulo, 22 de junho de 2020.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 17810**

**COMARCA: São Paulo Foro Central - 2ª Vara Cível**

**APTE. : \_\_\_\_\_ e outros**

**APDO. : \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ S/A**

**RESPONSABILIDADE CIVIL r. sentença de improcedência da ação recurso dos autores pretensão ao reconhecimento de danos materiais e morais contrato de transporte passagens aéreas insurgência possibilidade alegação da empresa aérea de que os autores não informaram o embarque de uma criança de colo no ato da compra de bilhetes aéreos contradição empresa aérea que recepcionou o menor na viagem de saída para o exterior voo de ida que ocorreu sem intempérie descabimento de a empresa aérea negar a possibilidade do casal**



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**pagar a taxa para embarque do filho no voo de volta excesso de formalidades perpetuação da anuência implícita do serviço prestado princípio da boa fé processual exegese dos art. 187 e 422 do Código Civil - inteligência do princípio do "venire contra factum proprium" - vedação do comportamento contraditório - ocorrência de danos morais - considera-se adequada a indenização que deve ser arbitrada para a quantia de R\$ 10.000,00 para cada autor, nos termos da Súmula 362 do STJ, e juros moratórios a partir da citação - observação dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade danos materiais comprovados, nos termos do art. 373, I do CPC - precedentes - alteração da disciplina da sucumbência - sentença reformada recurso provido.**

2

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 312/314, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Paulo Rogério Santos Pinheiro, que julgou improcedente a ação indenizatória ajuizada pelos apelantes em face dos apelados. Recorrem os autores e buscam a reforma da sentença. Recurso regularmente processado e respondido às fls. 339/348 e 354/359.

Parecer da d. Procuradoria de Justiça pelo desprovimento do apelo às fls. 369/373.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por \_\_\_\_\_ e outros em face de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ S/A.

Narram os autores, na exordial e em breve síntese, que adquiriram passagens aéreas da companhia aérea, através da segunda corrê, com ida e volta da cidade de Nova Iorque a Montreal. E que o terceiro autor tinha menos de 02 (dois) anos na data dos fatos e que, por isso, não pagou bilhete aéreo, sendo recolhida apenas uma taxa de embarque

O trecho de ida ocorreu normalmente e sem percalços. No



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entanto, no trecho de volta, os autores foram informados de que a emissão de bilhetes somente seria possível com o recolhimento da taxa de embarque no menor, o que não foi autorizado pela companhia aérea, devendo a cobrança ser realizada pela empresa Smiles. Esta, por sua vez, atribuiu à \_\_\_\_\_ o encargo de cobrar tal taxa.

O embarque não foi autorizado, sendo que os autores perderam o voo contratado.

Tiveram de adquirir outras passagens aéreas aguardando no aeroporto por 09 (nove) horas.

Sofreram danos morais e materiais, sendo que ajuizaram a presente ação pugnando pela condenação dos réus ao pagamento de verba indenizatória de R\$ 3.316,76 (por danos materiais) e de R\$ 10.000 para cada um dos autores (por danos morais).

A empresa Smiles ofertou a contestação, de fls. 76/99,

3

apontando culpa exclusiva dos autores por não terem informado a compra de passagens aéreas com a inclusão de uma criança de colo. E por isso não há o dever de indenizar.

A companhia aérea também apresentou a contestação, de fls. 214/223 destacando que a compra de bilhetes aéreos foi realizada com a empresa Smiles, de modo que não deve responder pelo ocorrido. Salienta também que houve omissão dos autores quanto à informação do embarque de uma criança de colo, a fim de se proceder aos procedimentos necessários a tanto na viagem.

Réplica às fls. 276/286.

Parecer do Ministério Público pela improcedência.

Sobreveio a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos deduzidos pelos autores, pelo que recorrem objetivando a sua reforma.

Em sua defesa recursal, alegam que houve falha na prestação de serviços, pois que o trecho de ida ocorreu sem falhas, inexistindo obstáculo quanto ao embarque do bebê de colo. Invocam a relação consumerista.

Requerem a procedência integral de seus pedidos.

É a síntese do necessário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O apelo comporta provimento.

É de comum sabença o fato de que o consumidor ao adquirir passagens aéreas tem o dever de informar a quantidade de adultos, de crianças e de bebês. Há campo específico para isso.

Tal medida se mostra necessária para melhor auxiliar a companhia aérea na acomodação dos passageiros que necessitam condições especiais, seja no embarque, seja durante a viagem e seja no desembarque.

Sobre esse procedimento não restam dúvidas.

Ocorre que os autores informaram na exordial que o primeiro trecho de ida foi efetivado sem qualquer dificuldade, tendo a companhia aérea incluído a criança na viagem sem custos.

4

E no trecho de volta, após o despacho das bagagens, os autores foram informados de que a emissão dos bilhetes somente seria possível com o recolhimento da taxa de embarque do menor, o que não foi autorizado pela Air Canadá.

A conduta da companhia aérea é deveras contraditória.

A viagem de ida ocorreu sem quaisquer intempéries.

E a viagem de retorno foi alegada a necessidade de recolhimento de taxa para o filho menor de idade.

Ora, a conduta deles (apelados, de responsabilidade solidária, porque integram a cadeia de consumo) traduz o princípio do *venire contra factum proprium* - regra da vedação do comportamento contraditório.

Dispõe o Enunciado nº 362 da IV Jornada de Direito Civil que:

**“Art. 422: A vedação do comportamento contraditório (venire contra factum proprium) funda-se na proteção da confiança, tal como se extrai dos arts. 187 e 422 do Código Civil”**

Evidente o excesso de formalismo, sendo que eles (apelados) foram os primeiros a descumprir as regras contratuais.

Além disso, agrava mais a situação, corroborando para a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocorrência e danos morais, o fato de que os autores permaneceram por 09 (nove) horas no aeroporto à espera do próximo voo com uma criança de colo (de um ano e dez meses) e a autora estar grávida na data dos fatos.

E tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, *caput*, do CDC:

**“Art. 14 do C.D.C.- O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.” (g.n.)**

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu nos autos.

5

Dessa forma, é evidente a responsabilidade objetiva da transportadora aérea ré, com fulcro na teoria do risco profissional, restando configurado o dever de indenizar os autores pelos transtornos sofridos, sendo de rigor a indenização pelo dano moral.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

**“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. 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 reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005). “(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por sua vez, para a fixação da verba indenizatória, há de se socorrer às regras contidas no Código Civil, levando-se em conta o sofrimento dos apelantes e sua intensidade, a gravidade da ofensa e sua repercussão, a intensidade do dolo, a situação econômica das apeladas e a intimidação desta, para desestimular novas ofensas, nos termos do artigo 944 do Código Civil.

Considerando tais premissas, arbitra-se a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, totalizada em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) \_ casal e o filho, menor impúbere -, o que se mostra adequado ao caso

Não há que se falar em excesso ou inexpressividade do *quantum* arbitrado.

Os juros de mora devem incidir a partir da data da citação, por se tratar de relação contratual (art.405 do Código Civil). Já a correção monetária, deve observar a incidência desde a data do arbitramento, a teor da Súmula nº 362 do STJ.

6

Em reforço:

**1019150-77.2019.8.26.0003**

**Relator(a): Ramon Mateo Júnior Comarca: São Paulo**

**Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 08/05/2020**

**Data de publicação: 08/05/2020**

**Ementa: AÇÃO DECLARATÓRIA. Falha na prestação de serviço. Atraso do voo, por mais de 7 horas, que acarretou transtorno ao autor, que supera o mero dissabor. Sentença de procedência, fixando danos morais em R\$ 2.000,00. Apelação do autor. Majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00, que mais se adequa aos parâmetros estatuidos pela teoria do desestímulo. Ré que postula, em sede de contrarrazões, reforma da sentença, suscitando tese de exercício regular de um direito. Via processual inadequada. Não conhecimento. Apelo do autor provido.**

**1016131-63.2019.8.26.0003**

**Relator(a): Elói Estevão Trolly**

**Comarca: São Paulo**

**Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 27/04/2020**

**Data de publicação: 27/04/2020**

**Ementa: Apelação. Prestação de serviços de transporte aéreo. Sentença de procedência. Recurso da autora. Cancelamento do voo doméstico. Passageira não assistida pela companhia aérea, sem hospedagem e alimentação, tendo que pernoitar com filha de um ano no saguão do aeroporto. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada (R\$ 5.000,00) majorada para R\$ 10.000,00, acrescidos de correção monetária a partir deste arbitramento e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Recurso provido em parte**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso provido.

Quanto aos danos materiais, pretendem os autores o ressarcimento da quantia de 3.316,76 (três mil, trezentos e dezesseis reais e setenta e seis centavos), referente: a) bilhetes do trecho de volta adquiridos junto a Smile (milhas dispendidas, valor recolhido e taxa de embarque); 2) bilhete do trecho de volta adquirido perante a companhia aérea Delta.

Nos termos do art. 373, I do CPC, infere-se que os danos materiais restaram comprovados pelos autores, conforme se infere na vasta documentação adunada com a inicial, de fls. 23/26, 31/32 e 41/48, devendo os autores ser restituídos com correção monetária desde a data do desembolso e juros de mora de 1% desde a data da citação.

Recurso provido.

Saem as apeladas, outrossim, condenadas ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em 10% sobre o valor total da condenação.

7

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO