



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000963114

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018137-09.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ____ (REPRESENTADO(A) POR SEUS PAIS) e ____ (REPRESENTADO(A) POR SEUS PAIS), é apelado ____

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de novembro de 2021.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018137-09.2020.8.26.0100 Comarca: São Paulo

Apelantes: ____

(REPRESENTADO(A) POR SEUS PAIS) ____ (REPRESENTADO(A) POR SEUS PAIS) Apelado: ____

Voto: 47968

Ementa: Ação indenizatória por danos morais. Cancelamento de voo. Falha na prestação dos serviços verificada. Danos morais caracterizados. Recurso provido em parte.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente a pretensão inicial (fls. 373/377). Apela as autoras, procurando alterar o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

Contrarrazões às fls. 402/408.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Parecer da d. Procuradoria de Justiça pelo
parcial provimento do apelo (fls. 424/433).

É o relatório.

Em seu apelo, as requerentes aduzem que
houve o cancelamento de voo internacional, de Paris para São
Paulo, sendo que, na época, as apelantes eram uma criança de 4
anos e uma adolescente de 12 anos.

Narrou-se que as Recorrentes tiveram suas
passagens adquiridas por seus pais, pela companhia __, ²
localizador CGPS3F, partindo de São
Paulo (GRU) com destino a Paris (CDG) e retorno de Paris
(CDG) a São Paulo (GRU), no valor total de R\$ 14.965,90, com
o voo comercializado pela __ e operado pela parceira __, em
regime de *codeshare*, sendo, portanto, a Recorrida integrante da
cadeia de consumo.

Destacaram que, no dia previsto para o
embarque do trecho Paris – São Paulo, as duas menores,
acompanhadas de seus pais, foram ao aeroporto, realizaram
check in, despacharam malas, fizeram imigração e aguardavam
no portão de embarque a chamada, quando, de modo súbito,
receberam uma mensagem da companhia aérea informando o
cancelamento do voo.

"As fotos carregadas aos autos evidenciam toda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a confusão causada no aeroporto, encontrando-se as menores sem qualquer amparo, sendo que tiveram que deixar o aeroporto sem suas bagagens, sem pijamas, sem roupas íntimas, sem itens de higiene carregados na bagagem, sem auxílio alimentação, sendo que o voo que se daria apenas no dia seguinte." (fls. 386).

Ressaltaram que o voo deveria ter ocorrido no dia 02/01/20, às 23:20, partindo de Paris com destino a SP,

3

sendo que, após o cancelamento ocorrido no próprio aeroporto, o voo passou a ser para o dia seguinte, 03/01/20, às 8:30 da manhã, obrigando duas menores a pernovernarem, para que realizassem o voo apenas em dia posterior, tendo que fazer novo *check in* e realizar nova imigração, totalizando cerca de 9 horas de atraso.

Asseveraram que seus pais ajuizaram ação pelo mesmo evento, uma vez que a viagem se deu em conjunto com suas filhas, ora Apelantes, com judicialização perante o Juizado Especial Cível, não integrando as Recorrentes o polo ativo, visto que não há possibilidade de que incapazes sejam legitimadas a integrar o feito, nos termos da Lei 9.099/95. Aditaram que lá foi obtida sentença de parcial procedência, de modo que seria incongruente a prolação de decisões judiciais opostas, relacionadas aos mesmos fatos.

Entendem que os danos morais são "in re



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ipsa", não sendo possível a prova do abalo psicológico sofrido pelas duas menores, não se tratando de mero aborrecimento, pois a situação causou sofrimento físico e mental.

Dito isso, tem-se que não prospera a tese de culpa exclusiva de terceiro no presente caso, pois a ré confirma que a compra das passagens ocorreu no site da __ (fls. 93), de maneira que, embora o trecho da viagem em questão tenha sido

4

realizado pela empresa __, isto não afasta a responsabilidade da apelada pelos fatos, por se tratar de uma relação de consumo, em que todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente perante o consumidor.

No mais, verifica-se que restou incontroverso o cancelamento do voo, bem como o atraso de cerca de 9 horas para que as apelantes pudessem embarcar no novo voo.

Ainda, não houve explicação acerca dos motivos que levaram ao cancelamento do voo, e também não houve prova da prestação de qualquer assistência às recorrentes, merecendo destaque o fato de que foi necessário pernoitar, sem que a requerida tenha providenciado a necessária hospedagem e alimentação.

Ressalte-se que o contrato de transporte encerra obrigação de resultado, competindo ao transportador levar o passageiro ao destino contratado dentro das condições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ajustadas quanto ao dia, horário, acomodações, aeronave, local de embarque e desembarque.

Descumpridas as condições contratuamente ajustadas e não havendo circunstância de força maior ou caso fortuito a legitimar o cancelamento do voo e o atraso de cerca de nove horas suportado pelas autoras, é imperioso o reconhecimento da responsabilidade da empresa aérea em arcar

5

com os prejuízos a que deu causa.

A situação vivenciada não pode ser equiparada ao mero aborrecimento cotidiano, na medida em que o atraso experimentado foi considerável, não sendo prestada qualquer assistência às apelantes, menores de idade à época dos fatos.

Restou evidenciado, pois, o aborrecimento, humilhação, constrangimento, irritação, sofrimento, revolta íntima, tudo tipificando o dano moral que constitucionalmente é passível de indenização, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal).

É que se "tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação"(...). O que se repara é "o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado" (Vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, nota-se que não deve ser insignificante, haja vista que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pela humilhação

6

e constrangimentos indevidamente sofridos.

Por outro lado, a indenização não pode ser arbitrada em patamar excessivo. Além disso, outros fatores como, por exemplo, a situação econômica do réu, devem ser considerados para se chegar ao patamar razoável e adequado.

Desta feita, sopesadas as particularidades do presente caso, fixa-se o valor da indenização por danos morais em R\$ 4.000,00 para cada autora, por se tratar de valor justo e razoável para bem reparar o abalo moral provocado.

A indenização deverá ser acrescida de atualização monetária desde a data da publicação do acórdão, e juros de mora a partir da citação.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial, nos termos do acórdão. Não há sucumbência das apelantes, nos termos da súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, de modo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que arcará a ré com a totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 20% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Desembargador