



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Pùblico: das 13h00min às 17h00min

Processo Digital nº: Classe

SENTENÇA

- Assunto Requerente:

Requerido:

1019594-13.2024.8.26.0011

Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas

----- e outros

BRITISH AIRWAYS PLC

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Luciana Bassi de Melo

Vistos.

-----, -----

e -----, estes últimos representados por sua genitora, a primeira requerente, ajuizaram a presente ação em face da BRITISH AIRWAYS PLC, O 0 alegando, em síntese, que adquiriram passagens aéreas de ida e volta para viagem à O 0

Europa, com destino a Londres, mediante reserva nº -----, no valor de € 527,84 (R\$ 3.135,37). Relatam que o voo de ida estava programado para o dia 18/10/2024, com 0 chegada prevista às 10h35. Contudo, em 16/09/2024, a companhia aérea informou 0 alteração no horário do voo, antecipando-o em 20 minutos, o que não comprometeria o itinerário. Entretanto, narram que, na madrugada do dia 18/10/2024, poucas horas antes do embarque, receberam novo e-mail da mesma, informando o cancelamento do voo BA 307, sem justificativa. Aduzem que a companhia remarcou unilateralmente o voo para o dia 19/10/2024, às 22h00, o que implicaria atraso de 36 horas e perda significativa da programação em Londres. Diante da situação, afirmam que entraram em contato com a central de atendimento da ré e, após insistência, conseguiram realocação em voo da O d) companhia Air France, com partida às 18h15 do mesmo dia, reduzindo o atraso para 8 horas e 15 minutos. Ainda assim, relatam que enfrentaram longas horas de espera no aeroporto, sem acomodação, e tiveram despesas

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

5<sup>a</sup> VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Pùblico: das 13h00min às 17h00min

adicionalis com alimentação no valor de € 79,00 (R\$ 485,85), além de frustração da programação turística previamente organizada.

Com isso, pretendem a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos

1

materiais no importe de R\$485,85 (quatrocentos e oitenta e cinco reais e oitenta e cinco centavos), bem como indenização por danos morais, para cada autor, no importe de R\$6.000,00 (seis mil reais), além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. A inicial foi instruída com os documentos de fls. 26/65.

Proferida decisão às fls. 65/66, indeferindo o pedido de segredo de justiça, anotando a intervenção do Ministério Público e determinando a emenda da petição inicial, a fim de que a coautora, Sra. Milene, apresente seus documentos pessoais de identificação.

Emenda à inicial apresentada às fls. 67/68.

À fl. 72, foi concedida vista ao Ministério Público, que apresentou parecer às fls. 76/80, indicando a ausência de interesse público ou social na demanda, por se tratar de 0 direito individual disponível dos menores, devidamente representados pela genitora, 8 requerendo, assim, sua exclusão do feito.

À fl. 83, foi anotada a exclusão do Ministério Público dos autos.

Regularmente citada, a ré apresentou contestação a fls. 88/93, alegando, em síntese, que o cancelamento do voo previsto para o dia 18/10/2024, ocorreu por motivos operacionais, salientando que a tripulação escalada ficou retida em outro aeroporto, o que impossibilitou a realização do voo. Aduz que os passageiros foram devidamente

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

LU

O informados sobre a situação e que, de imediato, foi oferecida reacomodação para o dia 19/10/2024, às 22h15, ou seja, pouco mais de 24 horas após o horário original. Contudo, afirma que, a pedido dos autores, a ré autorizou o endosso dos bilhetes à companhia Air France, permitindo o embarque no voo AF 1180, ainda no dia 18/10/2024, às 18h15, com chegada a Londres às 18h35. Sustenta, ainda, que não houve conduta ilícita e que os autores foram devidamente assistidos, inclusive com possibilidade de reembolso de eventuais despesas. Adiante, impugna o pedido de indenização por danos materiais, argumentando que o valor de R\$485,85, referente à refeição em Paris, não decorre.

d) diretamente do cancelamento do voo, uma vez que os autores já se encontravam em viagem internacional, sendo tais despesas previsíveis. Ainda assim, afirma que não se recusaria ao reembolso, desde que apresentado o respectivo comprovante. Por fim, contesta o pedido de indenização por danos morais, sob o argumento de que não houve qualquer conduta ofensiva à personalidade dos autores. Ao final, pugnou pela improcedência dos

2

pedidos autorais. Com a defesa vieram os documentos de fls. 94/113.

Réplica apresentada às fls.117/135.

Intimadas as partes a se manifestarem sobre o interesse na produção de novas provas (fl. 136), a parte autora requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 139/141), enquanto a parte requerida não se manifestou (fl. 143).

É o relatório.

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Fundamento e decido.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, uma vez que as 0 alegações formuladas nos autos, bem como os documentos que o instruem permitem a 8 prolação da sentença, sem a necessidade da dilação probatória, nos termos do artigo 355, 0 inciso I, do Código de processo Civil.

No mérito, os pedidos são procedentes.

Cumpre salientar que há entre as partes uma evidente relação de consumo. Em sendo assim, aplicam-se à hipótese os princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor, notadamente quanto os princípios da boa-fé objetiva gerada em favor do

O consumidor e da inversão do ônus da prova, como também quanto à natureza objetiva da responsabilidade do prestador de serviços.

Ademais, é de se ressaltar que o fornecedor de serviços deverá responder "pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços" (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor), sendo que responderá, também, pelos vícios de qualidade que maculem os serviços ofertados, o que justifica a reparação em pecúnia, nos limites em que pretendida inicialmente (art. 20 do Código de Defesa do Consumidor).

Assim, aplicável o Código de Defesa do Consumidor no caso em tela e, considerando as disposições do referido código, temos que as requerentes ocupam a parte hipossuficiente da relação.

Destaco, ainda, que os danos morais é matéria não afeta à legislação internacional, nos termos do Tema 210 do STF, prevalecendo, quanto a eles, as disposições.

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5<sup>a</sup> VARA CÍVEL  
RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040  
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

3

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O

do CDC.

Pois bem.

Conforme narrado na inicial, as partes requerentes pleiteiam uma indenização por danos morais em razão de um atraso total de oito horas do seu voo com destino a Londres, o que teria causando-lhes danos.

A ré, por sua vez, sustentou que o atraso ocorreu em virtude de problema operacional com a tripulação que realizaria o trajeto (fl. 89).

Nesta toada, a inadequação do serviço ofertado, diante do inaceitável atraso restou incontrovertida nos autos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL**

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Nesta senda, certo é que a prestação se deu de modo incompleto naquele momento, causando às consumidoras o incômodo do adiamento da viagem por horas.

Em que pese a argumentação da ré, o risco assumido em sua atividade pressupõe que, na ocorrência de prejuízo ao cliente, ela deverá responder. Nos ensina Cláudia de Lima Marques que:

"a atividade de prestar serviços de transporte, inclusive o transporte aéreo, inclui-se facilmente no campo de aplicação ideal do CDC, uma vez que este corpo de normas pretende aplicar-se a todas as relações, contratuais ou extracontratuais, desenvolvidas no mercado brasileiro, que envolvam um consumidor e um fornecedor, refiram-se a serviços ou produtos, excluindo somente os de caráter trabalhista. O transportador aéreo preenche todas as características exigidas pelo art. 3º do CDC para defini-lo como fornecedor de serviços. Da mesma forma, a caracterização do passageiro, contratante ou não, como consumidor é determinada ora pela circunstância de ser ele o destinatário final do serviço (art. 2º, CDC), ora pela sua posição como vítima do dano causado pelo fornecimento do serviço" (art. 17, CDC) (A Responsabilidade do Transportador Aéreo Pelo Fato do Serviço e o Código de Defesa do Consumidor Antinomia entre Norma do CDC e de Leis Especiais Revista do Consumidor RT n° 3 p. 159).

Ora, se a empresa contratou com os passageiros a viagem, assumiu a obrigação de transportá-la na data e horário combinado. Embora admissível certo atraso em razão de

condições externas, exige-se que a consumidora embarque naquele voo, no horário para o qual comprou o bilhete. Mesmo porque, no momento da contratação não é advertida a possibilidade de atrasos extremos ou mesmo que ela poderá não embarcar no voo para o qual comprou o bilhete, reservou a passagem e apresentou-se no horário do check in.

Se as partes autoras cumpriram todas suas obrigações, não poderia a empresa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

aérea se abster de cumprir a sua.

Anoto, outrossim, que ainda que o atraso tenha sido causado por razões externas à vontade da ré, face ao alegado problema com a tripulação, não há como eximi-la da responsabilidade que lhe é inherente. Atrasos decorrentes de problemas técnicos ou alteração da malha, condições temporais, caracterizam risco decorrente do negócio a ser suportado pela transportadora, empresa aérea.

Assim sendo, como sedimentado pela doutrina e jurisprudência, o contrato de transporte encama obrigação de resultado, de forma que a requerida deve responder, objetivamente, pelos vícios de qualidade de seu serviço segundo os sistemas da Convenção

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5<sup>a</sup> VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

de Varsóvia, do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil (art. 737), sendo passível a exclusão da responsabilidade apenas em hipóteses específicas não inerentes à atividade do transporte, enquadráveis no conceito de fortuito externo, o que não se verificou na hipótese.

Neste sentido, destaco os seguintes precedentes recentes deste E. Tribunal:

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo internacional – Cancelamento do voo de volta da Autora com remanejamentos e atrasos de mais de quinze horas para chegada ao destino –  
Aplicação do Código de Defesa do Consumidor –  
Alegação de problemas operacionais com a tripulação – Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Falha na prestação do serviço –  
Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Responsabilidade objetiva da companhia aérea –  
Falha na prestação do serviço – Majoração dos danos morais – Possibilidade – Honorários advocatícios irrisórios – Majoração – Possibilidade – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1147439-86.2023.8.26.0100; Relator Simões de Almeida;  
Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - T Vara Cível; Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

devida – Valor fixado de forma adequada – Dano material – Hospedagem durante o tempo de espera – Ausência de prova do pagamento da diárida – Indenização por danos materiais indevida – Honorários advocatícios – Adequação nos termos do NCPC, art. 85, §2º – Fixação sobre o proveito econômico obtido pelas partes na ação/recurso – Sentença parcialmente modificada – Recurso da ré parcialmente provido, na parte conhecida, e recurso da autora não conhecido, por deserto; e, majorados os

5

honorários advocatícios devidos pela requerente (NCPC, art. 85, §II). (TJSP; Apelação Cível 1030613-11.2022.8.26.0100; Relator José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 3T Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª vara cível; Data do Julgamento: 02/10/2024; Data de Registro: 02/10/2024)

AÇÃO CONDENATÓRIA transporte aéreo internacional cancelamento e atraso de mais de onze horas para chegar ao destino final – fortuito interno responsabilidade objetiva – art. 14. caput. CDC – art. 927. p. único. CC – ré que admitiu problemas operacionais com a tripulação – o fato de o autor haver informado voo distinto na inicial não altera a responsabilidade da ré pelo fato evidente e admitido que foi o cancelamento do voo. com o consequente atraso para chegar ao destino final – dano moral configurado e indenização fixada em R\$ 8.000,00 – precedente exclusão da multa por litigância de má-fé, ante a incompatibilidade, em razão da reforma integral da sentença – sucumbência revista – recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1106228-70.2023.8.26.0100; Relator Achile Alesma; Órgão Julgador:  
15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

Julgamento: 12/01/2024; Data de Registro: 12/01/2024)

Assim, problemas com a tripulação não servem como excludentes de responsabilidade do transportador.

A circunstância invocada pela ré, de ter ofertado as requerentes a necessária assistência, além de não ter sido devidamente comprovada, não é suficiente a descharacterizar os danos morais.

O dano moral foi consagrado na Constituição Federal em seu artigo 5º, incisos V e X, que dispõem:

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos seguintes termos:  
V é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;  
X são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral, decorrente de sua violação. (grifei).

Na mesma esteira o artigo 186 do Código Civil de 2002 consagrou possibilidade da indenização pelos danos morais. O dano moral, por sua vez, é o sofrimento psíquico ou moral, isto é, as dores, os sentimentos, a tristeza, a frustração etc. Apresenta-se como aquele mal ou dano que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a reputação, a beleza etc.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5<sup>a</sup> VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

0

6

Ademais, o dano moral é o dano que não afeta o patrimônio do ofendido. Para Pontes de Miranda, "dano não-patrimonial é o que, só atingindo o devedor como ser humano, não lhe atinge o patrimônio. Por sua vez, Orlando Gomes ensina que a expressão dano moral deve ser reservada exclusivamente para designar o agravo que não produz qualquer efeito patrimonial. Se há consequências de ordem patrimonial, ainda que mediante repercussão, o dano deixa de ser extrapatrimonial. '

Nesse sentido: Indenização - Dano moral - A indenização por dano moral não cabe, se verificado que os autores não sofreram dor significativa a justificá-la, bastando a de ordem material, evitando que se tire lucro indevido do infortúnio (RJTJSP, 149: 171).

Enfim, caracterizados os danos morais, passa-se a fixação do quantum a título de indenização. 8

Para fixação do valor da indenização, não se aplicam os critérios matemáticos da norma construída a partir do enunciado do artigo 1.547 do Código Civil, que se refere a hipótese distinta (crime de injúria ou calúnia), mas os critérios prestigiados pelo C. Superior Tribunal de Justiça, ou seja, a intensidade do constrangimento, o grau de culpa, o nível sócio-econômico das autoras, o porte econômico da ré (cf. STJ, RESP N°

214.381/MG, 4<sup>a</sup> T., Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 24.08.99, v.u., in

O DJ 29.11.99 p. 171), observando-se a razoabilidade e a proporcionalidade de modo a não haver enriquecimento ilícito das requerentes (STJ, RESP N°679.166/MT, 4<sup>a</sup> T., Rel. Min.

JORGE SCARTEZZINI, j. 26.04.05, v.u., in DJ 23.05.05 p. 302).

Assim, observando as circunstâncias do caso concreto e as diretrizes cristalizadas na doutrina e na jurisprudência, entendo razoável o valor de R\$6.000,00 (seis mil reais) a cada autora, devendo ser providenciado pela ré o seu pagamento.

Os danos materiais são igualmente devidos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O

O

O presente caso deverá ser analisado à luz das disposições da Convenção de

d) Montreal, incorporado ao ordenamento jurídico brasileiro pelo do Decreto nº 5.910/2006, conforme decidido pelo Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário nº 636.331.

O referido diploma legal impõe limite à indenização a ser paga ao passageiro, que no caso de atraso no transporte de pessoas é de 4.150 (quatro mil cento e cinquenta).

7

Direitos Especiais de Saque, nos termos do seu artigo 22.1.

Assim, não superando tal limite, os danos materiais relativos à alimentação (fl. 63) são devidos no valor de R\$211,58 (duzentos e onze reais e cinquenta e oito centavos).

Isto posto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por MILENE RIBEIRO KILIMNICK, ----- e ----- em face BRITISH AIRWAYS PLC, para condenar a requerida a: 1) indenizar as partes autoras pelos danos morais sofridos no importe de R\$6.000,00 (seis mil reais) cada, que deverá ser atualizado a partir desta sentença, com a incidência de juros a contar da citação; e 2) resarcir as requerentes os danos materiais no montante de R\$485,85 (quatrocentos e oitenta e cinco reais e oitenta e cinco centavos), o valor que deverá ser atualizado a partir do desembolso, com a incidência de juros de mora 8% a contar da citação.

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei 11.905/2024, da seguinte forma: I) até o dia 29/08/2024, a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS  
5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - sp - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O

LU

O nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

Face a sucumbência da ré, arcará com custas e despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

JULGO EXTINTO O FEITO, com fundamento no artigo 487, inciso 1, do Código de Processo Civil.

Na eventual interposição de recurso de apelação, processe-se nos termos do artigo 1.010 e parágrafos do Código de Processo Civil, com abertura de prazo para contrarrazões, processamento de recursos adesivos e, posterior remessa dos autos à Superior Instância.

Restam as partes advertidas que a oposição de embargos de declaração fora das

8

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

5<sup>a</sup> VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min  
às 17h00min

hipóteses legais elou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, 2º, do Código de Processo Civil.

São Paulo, 23 de julho de 2025.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

5ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ, S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min  
às 17h00min

9

1019594-13.2024.8.26.0011 - lauda