



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000794408

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1173928-29.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante _____, é apelada _____.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLÁVIO CUNHA DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 1º de agosto de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°:	50604
APELAÇÃO:	1173928-29.2024.8.26.0100
COMARCA:	SÃO PAULO (44ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL CÍVEL)
JUIZ(A) PROLATOR(A):	CESAR AUGUSTO VIEIRA MACEDO
APTE.:	_____
APDA.:	_____

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL.
TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL.
CANCELAMENTO DE VOO E FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta em face de sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em razão de cancelamento de voo internacional. A sentença condenou a ré à restituição dos gastos com hospedagem e alimentação, no valor de R\$ 1.216,36. A autora recorre, pleiteando o reconhecimento do dano moral e a fixação de indenização no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A questão em discussão consiste em definir se o cancelamento do voo e a ausência de assistência ao consumidor, no contexto de transporte aéreo internacional, configuram falha na prestação do serviço capaz de ensejar indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O cancelamento do voo contratado e a realocação da autora para outro voo com atraso de 24 horas, sem a devida prestação de assistência material, caracterizam falha na prestação do serviço pela companhia aérea.

A alegação de necessidade de readequação da malha aérea, por decorrer de risco inerente à atividade, configura fortuito interno e não exclui a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC.

A indenização por danos morais deve ser arbitrada de modo a atender aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, gravidade do dano e caráter pedagógico da sanção, sendo adequado o montante de R\$ 10.000,00 fixado neste julgamento. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido.

Tese de julgamento:

A falha na prestação de serviço decorrente do cancelamento de voo internacional, sem adequada assistência ao consumidor, configura dano moral presumido.

O fortuito interno, como a readequação da malha aérea, não afasta a responsabilidade objetiva da companhia aérea.

A indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e finalidade reparatória e

2

pedagógica da sanção civil.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º (com redação da Lei nº 14.905/24); CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 1.026, § 2º; CDC, arts. 6º, VI, e 14, § 3º.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1033536-39.2024.8.26.0003, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 04.05.2025. TJSP, Apelação Cível 1009139-13.2024.8.26.0003, Rel. Des. Lavinio Donizetti Paschoalão, j. 29.11.2024. TJSP, Apelação Cível 1008179-84.2024.8.26.0576, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 28.02.2025. TJSP, Apelação Cível 1004702-27.2024.8.26.0132, Rel. Des. Flávio Cunha da Silva, j. 27.02.2025. STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.004.107/PB, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, j. 15.12.2022.

1. - A r. sentença de fls. 134/137, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil (CPC), condenando a ré a restituir os gastos despendidos pela autora no valor de R\$1.216,36, com correção desde o desembolso e juros desde a citação.

Apela a autora às fls. 152/170, requerendo a reforma do



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

julgado, reafirmando a ocorrência de danos morais e pleiteando indenização no importe de R\$ 10.000,00, levando-se em conta o caráter punitivo e, ao mesmo tempo, reparatório da condenação.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 171/172) e respondido às fls. 179/184.

É o relatório.

2.- Razão assiste à recorrente.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais fundada em descumprimento de contrato de transporte aéreo internacional, para realização do itinerário Paris (CDG) – São Paulo (GRU), com partida prevista no dia 25/09/2024, às 23h25, e chegada em 26/09/2024, às 06h15.

Aduz a autora que o voo foi cancelado inesperadamente, sem maiores explicações por parte da companhia aérea. Assim, ela foi realocada para voo cuja partida deu-se no dia seguinte, 26/09/2024, também às 23h25. Contudo, aduz a autora que, diante do cancelamento do voo inicialmente contratado, ela teve que arcar com os custos extras de estadia e alimentação, já que a companhia aérea não lhe ofereceu qualquer assistência.

3

A ré, por sua vez, sustenta que o voo originalmente contratado pela demandante foi cancelado em razão da necessidade de readequação da malha aérea, o que caracteriza um fato excepcional, imprevisível e incontrolável.

Isto posto, o MM. Magistrado sentenciante, ao julgar parcialmente procedente a demanda da apelante, condenou a ré restituir o valor dispendido pela autora a título de hospedagem e alimentação em razão do cancelamento do voo inicial.

Entretanto, quanto aos danos morais, o d. Juízo *a quo* entendeu ser descabida a reparação pretendida, ponderando que “a autora não comprova ter perdido qualquer compromisso, abalo psicológico ou violação a algum de seus direitos da personalidade com a extensão da sua viagem por mais um dia.” (fl. 137).

Contudo, respeitado o entendimento do MM. Magistrado, é forçoso convir que o pronunciamento judicial comporta reparo, uma vez que os danos morais restaram devidamente comprovados.

Isso porque a ré não logrou comprovar qualquer excludente de



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

responsabilidade, ou mesmo o rompimento do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviços ocorrida e os danos suportados pelo autor, de modo a eximir-se de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, da Lei nº 8.078/90.

Desta feita, a alegada necessidade de readequação da malha aérea não é capaz de isentar a empresa da responsabilidade civil pelo atraso ocasionado.

Eventos como alteração de malha aérea, problemas técnicos, indisponibilidade de tripulação ou manutenção não programada configuram fortuito interno, por decorrerem de circunstâncias previsíveis e próprias da atividade exercida. Tais falhas, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não afastam a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço.

Nesse sentido, vejam-se precedentes desta C. Câmara:

“TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. **Cancelamento de voo em razão da adequação da malha aérea. Fortuito interno configurado. Dinâmica incontroversa. Realocação do apelante em outro voo que acarretou atraso de quase 12 horas para chegada ao destino e a perda de compromissos profissionais. Falha na prestação dos serviços.** Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade.

4

Sentença reformada. RECURSO PROVIDO”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1033536-39.2024.8.26.0003; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/05/2025; Data de Registro: 04/05/2025)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo nacional - Atraso de voo - Alteração da malha aérea - Perda de conexão - Ausência de comprovação de impossibilidade de operação do voo no horário contratado - Fortuito interno caracterizado - Excludente da responsabilidade civil da ré - Inocorrência - Falha na prestação de serviços caracterizada - Reacomodação em outro voo - Atraso superior a 7 (sete) horas para chegada da autora ao seu destino - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1009139-13.2024.8.26.0003; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024)

Caracterizada, assim, a defeituosa prestação de serviço, em virtude do que foi demonstrado nos autos, imperiosa a indenização pelos danos morais decorrentes dos transtornos e dissabores advindos do atraso e descaso da companhia.

Nesse sentido, vejam-se os precedentes desta C. 38^a Câmara:
“TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Indenização por danos morais e materiais. Aplicação do CDC. Cancelamento do voo contratado. Alegação de problemas operacionais com a aeronave, que impediram o cumprimento do contrato. Ausência de comprovação. Fortuito interno. Falha na prestação dos serviços contratados. **Atraso de, aproximadamente, 24 horas para chegada ao destino.** Prejuízo material comprovado. **Danos morais in re ipsa configurados.** Quantum fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1008179-84.2024.8.26.0576; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38^a Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4^a Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Transporte aéreo de pessoas. Voo internacional cancelado por três vezes. **Atraso de 48 horas para chegada ao destino.** Assistência material parcialmente prestada. Falha na

5

prestação dos serviços verificada. **Circunstância que desborda do simples inadimplemento contratual ou mero dissabor. Dano moral caracterizado.** Indenização majorada para R\$12.000,00 para cada autor, que se coaduna com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e à gravidade do ato. RECURSO PARCIALMENTE PROVÍDO”. (TJSP; Apelação Cível 1004702-27.2024.8.26.0132; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38^a Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 1^a Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

Logo, sendo inegáveis os danos extrapatrimoniais sofridos pela apelante, passa-se à fixação do *quantum* indenizatório.

A fixação do valor deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ressaltando-se que tal quantia deve servir para impedir que o causador do dano promova atos da mesma natureza perante outros consumidores, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado.

Ademais, deve-se levar em conta a gravidade e a extensão dos



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

danos sofridos, a condição ou necessidade da vítima e a capacidade do ofensor.

Na hipótese, a autora foi impedida de embarcar no voo contratado, na hora estipulada, gerando um atraso de 24 horas. Por conseguinte, os danos morais decorrem da situação suportada, em razão dos transtornos e aborrecimentos a que foi submetida.

Assim, levando-se em conta a intensidade dos danos ocasionados pelo atraso no voo, fica a indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00, montante condizente com a situação do caso concreto bem como com os precedentes desta C. Câmara.

A partir de 30/08/2024, data da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único do CC), e os juros de mora incidirão à taxa legal, que corresponde à variação da SELIC deduzido o IPCA/IBGE (art. 406, § 1º c.c. art. 389, par. único, ambos do Código Civil, com a redação alterada pela Lei nº 14.905/24).

Quanto ao termo inicial dos consectários legais, a correção monetária deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), isto é, da publicação deste acórdão, e juros de mora incidirão a contar da citação.

6

Com o acolhimento do pedido de indenização por danos morais, os ônus de sucumbência agora são totalmente atribuídos à ré, fixando-se os honorários sucumbenciais em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Por fim, apesar da inversão do ônus sucumbencial, deixa-se de fixar os honorários de sucumbência recursais previstos no art. 85, § 11, do CPC, seguindo entendimento do STJ sobre o tema:

“Os honorários recursais não têm autonomia nem existência independente da sucumbência fixada na origem e representam um acréscimo ao ônus estabelecido previamente, motivo pelo qual, na hipótese de descabimento ou de ausência de fixação anterior, não há que se falar em honorários recursais.” (AgInt nos EDcl no REsp n. 2.004.107/PB, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 15/12/2022, DJe de 19/12/2022.).?

Advirtam-se que eventuais embargos de declaração fora das hipóteses legais estarão sujeitos à multa prevista no parágrafo 2º do art. 1.026¹ do Código de Processo Civil.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento ao recurso**, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator

¹ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.