



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
Praça João Mendes s/nº, 12º andar - sala de atendimento nº 1204 - Centro
CEP: 01501-900 - São Paulo - SP
Telefone: (11) 3538-9478 - E-mail: upj36a40cv@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº: **1092443-07.2024.8.26.0100**
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Transporte Aéreo**
Requerente: **----- e outros**
Requerido: **BRITISH AIRWAYS PCL**

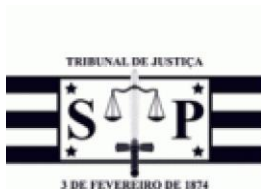
Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Renata Manzini**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais que -----, -----, ----- e ----- movem em face de **BRITISH AIRWAYS PLC**, alegando em síntese, que adquiriram passagens aéreas para viagem internacional em família, com saída de Guarulhos/SP em 14.07.2023 e retorno em 31.07.2023, com conexão em Londres e destino final em Roma, porém o voo inicial sofreu atraso superior a nove horas, ocasionando a perda da conexão e comprometendo todo o planejamento da viagem, inclusive uma comemoração previamente agendada na Toscana. Além disso, não foram realocados no primeiro voo disponível, tampouco receberam assistência material adequada, tendo sido obrigados a custear hospedagem, alimentação e transporte em Londres, bem como suportaram o prejuízo de duas diárias na *villa* alugada na Itália. Diante dos fatos, pleiteiam a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 15.381,26, bem como de danos morais em R\$ 8.000,00 para cada autor, em razão do descaso da companhia aérea, desconforto, frustração da viagem e do inadimplemento contratual, com fundamento na responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor e na Resolução nº 400/2016 da ANAC, além da inversão do ônus da prova diante da hipossuficiência dos autores.

Houve manifestação do Ministério Público (fls. 88), em virtude da incapacidade civil, por menoridade, dos coautores ----- e ----- (nascidos em

1092443-07.2024.8.26.0100 - lauda 1

24/04/2014 e em 12/11/2010, respectivamente, cf. fls. 33/34), nos termos do artigo 178, inciso II, do Código de Processo Civil.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 12º andar - sala de atendimento nº 1204 - Centro
 CEP: 01501-900 - São Paulo - SP
 Telefone: (11) 3538-9478 - E-mail: upj36a40cv@tjsp.jus.br

Em contestação (fls. 96/107), a ré British Airways P.L.C. alega em síntese, que o atraso no voo BA 246, do trecho Guarulhos _Londres, ocorrido em 14 de julho de 2023, deu-se pela chegada tardia da aeronave proveniente do voo inverso, situação imprevisível e alheia à sua vontade, devidamente registrada em relatório oficial exigido por autoridades internacionais. Sustenta ainda, que foi prestada a devida assistência aos passageiros, com custeio de transporte e reacomodação no trecho Londres _Roma, motivo pelo qual não se configura conduta ilícita ou falha na prestação de serviço. Impugna os danos materiais pleiteados, argumentando que os autores foram instruídos a enviar comprovantes para reembolso, o que não ocorreu, e que não cabe restituição de despesas com hospedagem simultânea em Londres e na Itália. Ademais, nega os danos morais, sustentando que não houve abalo relevante, nos termos da Lei nº 14.034/2020 e da jurisprudência do STJ, que exige prova efetiva do prejuízo extrapatrimonial. Por fim, requer a total improcedência dos pedidos, declara não ter interesse na realização de audiência de conciliação e manifesta concordância com o julgamento antecipado da lide.

Houve réplica (fls. 139/154).

Instaladas a especificar provas (fls. 155), a autora se manifestou (fls. 158/159), e o réu não se manifestou (fls. 160).

Houve manifestação do Ministério Público (fls. 164/165), que ressalta não ser necessária intervenção, por se tratar de direito patrimonial disponível e os menores estarem devidamente representados.

Houve pedido de substabelecimento com reserva de poderes (fls. 166).

RELATEI.DECIDO.

1092443-07.2024.8.26.0100 - lauda 2

O pedido dos autores são procedentes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 12º andar - sala de atendimento nº 1204 - Centro
 CEP: 01501-900 - São Paulo - SP
 Telefone: (11) 3538-9478 - E-mail: upj36a40cv@tjsp.jus.br

Apesar da viagem ser internacional aplicando-se, a priori, as Convenções de Montreal e de Varsóvia, o entendimento exarado no Tema 210 do e. STF seria de que o tabelamento das indenizações somente ocorreria para danos materiais, não se aplicando tais regras para o caso de indenização por danos morais:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR.** EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. **LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.** 1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: "Nos termos do artigo 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais imitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 3. **Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais.** 4. **As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC.** 5. **Recurso especial não provido.** (STJ - REsp: 1842066 RS 2019/0299804-4, Relator: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Julgamento: 09/06/2020, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/06/2020).

Portanto, para a indenização por danos materiais podem até ser aplicadas as mencionadas convenções. Em contrapartida, para a reparação por danos morais pleiteada, deve ser aplicada a norma consumerista nacional.

A afirmação de que o atraso se deu por atraso na chegada do voo anterior não exime a ré de seu dever de indenizar. Se a aeronave chegou com atraso ao aeroporto do qual deveria partir, isso decorre da programação equivocada de voos da própria ré. Se o agendamento não observa um tempo razoável entre os voos e se há escassez de aeronaves em proporção dos voos programados, um único atraso pode, de fato, desencadear um efeito dominó de atrasos, que decorre de estratégia definida pelo fornecedor e não pode, portanto,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 12º andar - sala de atendimento nº 1204 - Centro
CEP: 01501-900 - São Paulo - SP
Telefone: (11) 3538-9478 - E-mail: upj36a40cv@tjsp.jus.br

prejudicar o consumidor.

Ainda, ocorrido o dano no caso em comento, atraso do voo e perda da conexão a ré tinha a obrigação de prestar assistência aos passageiros. O autor comprovou as despesas materiais extras que tiveram em virtude da realocação do voo, como alimentação, transporte, e sem qualquer auxílio da ré. Era dela o ônus de provar que, de fato, prestou toda a assistência necessária ao autor. Apesar disso, instada a produzir provas, a ré não se manifestou (fls. 160).

A acomodação do passageiro em um novo voo é um dever legal da companhia aérea, expresso no artigo 28 da Resolução nº 400, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), com objetivo de evitar o agravamento das consequências do atraso ou cancelamento. Isto, no entanto, não exime a companhia aérea de responder pelos danos morais e materiais ocasionados por seus atrasos e demais falhas na prestação de serviços.

A assistência material, ademais, também é uma obrigação das companhias, nos termos do art. 27 da mesma Resolução da ANAC, que deve satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera. Isto, no entanto, não foi devidamente ofertado pela ré.

Não vingam os argumentos de que bastaria aos autores fazer requerimento administrativo para serem ressarcidos das despesas. Primeiro: porque a oferta de assistência deveria ser imediata, e não provocada posteriormente pelo passageiro. Depois: porque a oposição, aqui, decorre da negativa de indenizar, e não se funda na alegação de que se indeniza, mas não se quer arcar com a sucumbência, porque poderia isto ser feito administrativamente. A recusa é evidente.

A ré alega que não podem os autores cobrar tanto a estadia em Londres quanto a perda na Toscana. O argumento não prevalece. A hospedagem na Toscana era aquela pretendida e desejada, e os autores gastaram, mas não puderam dela fruir. Têm, pois, prejuízo. Se quisessem recompor essa parte da viagem, deveriam estendê-la em mais dias.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 12º andar - sala de atendimento nº 1204 - Centro
CEP: 01501-900 - São Paulo - SP
Telefone: (11) 3538-9478 - E-mail: upj36a40cv@tjsp.jus.br

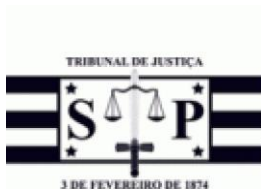
A parte de Londres é involuntária. Os autores foram obrigados a gastar para permanecer em um lugar onde não queriam estar porque, aliás, assim estavam perdendo parte das comemorações no aniversário de 70 anos da parente, evento esse que era a motivação da viagem.

Os gastos estão documentados nos autos.

É evidente que os danos daí emergem, não apenas aqueles materiais e evidentes, mas também os morais, por perda daquilo que se programou com base nos horários de chegada contratados com a ré.

Assim, destaca-se que a fixação da indenização por danos morais, conforme jurisprudência consolidada, deve levar em conta a conduta lesiva, a capacidade econômica das partes e o grau de culpa do causador do dano, além das dimensões deste. Obviamente, o dano causado pelo defeito de um serviço aéreo ou prejuízo à viagem não pode ter a mesma valoração daquele que nos retira o ente querido, ou a capacidade para o trabalho, ou que nos marca indelevelmente com a dor ou um aleijão. Porém, isto não significa que não possa ser indenizado, ainda que por arbitramento, única maneira, ainda que imprecisa, que se encontra ao alcance do julgador para aplacar, pois não se pode apagar o dano causado.

Observo que, por problemas com a correta programação de seus voos, a ré acabou frustrando as comemorações familiares do grupo de consumidores do polo ativo. Eles a contrataram para o transporte até a Itália para uma data específica, não fungível, e tiveram suas expectativas frustradas. Ponderando os fatores supra elencados, fixo a indenização por danos morais em R\$ 8.000,00 (para cada autor), com correção monetária e juros moratórios desta data.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 12º andar - sala de atendimento nº 1204 - Centro
CEP: 01501-900 - São Paulo - SP
Telefone: (11) 3538-9478 - E-mail: upj36a40cv@tjsp.jus.br

1092443-07.2024.8.26.0100 - lauda 5

DISPOSITIVO: Resolvo o mérito (art. 487 do Código de Processo Civil) e ACOLHO OS PEDIDOS dos autores para CONDENAR a ré a PAGAR a cada autor indenização dos danos morais no importe de R\$ 8.000,00, com correção monetária e juros de mora desde a data do arbitramento. CONDENO a ré, também, ao pagamento de R\$ 15.381,26 a título de indenização dos danos materiais, com correção monetária desde a propositura da ação e juros de mora desde a citação.

SUCUMBÊNCIA: A ré paga as custas e as despesas processuais da autora, que se corrigem monetariamente desde o dia em que foram desembolsadas, anotando-se que, sobre elas, não há incidência de juros. Pagam, igualmente, os honorários advocatícios do patrono da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação, devidamente atualizados.

São Paulo, 30 de maio de 2025.

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

1092443-07.2024.8.26.0100 - lauda 6