

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 40^a VARA CÍVEL DO
FORO CENTRAL DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1140915-10.2022.8.26.0100

Procedimento Comum

PRISCILA ALVES DE OLIVEIRA LAMARCA, brasileira, solteira, produtora de eventos, portadora da carteira de identidade RG: 30.746.011-3 e inscrita no CPF/MF sob o nº 293.380.158-23; e **INNA DE SÁ LOPES**, brasileira, solteira, empresária, portadora da carteira de identidade RG: 67.214.381-1 e inscrita no CPF/MF sob o nº 050.439.235-20, residentes e domiciliadas na Rua Luiz Oscar de Carvalho nº 75, Apartamento 14, Bloco 10, Trindade, Florianópolis/SC, CEP: 88036-400, nos autos da ação em epígrafe, que por essa Vara e respectivo cartório promovem em face de **QATAR AIRWAYS**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.734.301/0001-50, com endereço na Al. Santos, 787, andar 12, cj. 122, Cerqueira César, CEP 01419-001, São Paulo/SP, por seus advogados e bastante procuradores infra-assinados, vêm, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, nos termos dos artigos 1.009 e seguintes, do Código de Processo Civil, interpor, tempestivamente, **APELACÃO** em face da sentença que **JULGOU IMPROCEDENTE a presente ação, inocentando a Apelada ao pagamento das indenizações por danos morais e materiais às Apelantes; e condenando as Apelantes ao pagamento de todas as custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.**

Isto posto, requer seja o feito remetido à Instância Superior, para que ao final seja dado inteiro provimento ao presente recurso.

As Apelantes ainda informam que as competentes custas foram recolhidas conforme documento em anexo, **ressaltando-se que os valores referentes ao porte de remessa e retorno estão dispensados, conforme artigo 1.007, §3º, do Código de Processo Civil.**

Termos em que,
Pede Deferimento.
São Paulo, data na margem.

Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP n.º 320.719



Apelantes: PRISCILA ALVES DE OLIVEIRA LAMARCA e outra

Apelada: QATAR AIRWAYS

40ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP

Autos de processo nº 1140915-10.2022.8.26.0100

EGRÉGIO TRIBUNAL

RAZÕES DE APELAÇÃO

I – DO ENTENDIMENTO PACÍFICO DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO EM CASOS IDÊNTICOS.

Antes de adentrar no mérito da Apelação, cabe às Apelantes apenas abrirem este tópico preliminar para informar que o MM. Juízo *a quo* julgou de forma totalmente equivocada a presente ação, **sob o entendimento de que o impedimento de embarque ocorreu por culpa exclusiva das Apelantes, mesmo tendo as Apelantes (consumidoras) seguido estritamente todas as orientações vigentes à época da viagem.**

Exas., se para o MM. Juízo de piso é normal consumidoras adquirirem passagens aéreas, cumprindo todas as orientações e exigências aplicáveis naquele contexto e data, e ainda assim serem impedidas de realizar a viagem, sendo compelidas a adquirir novas passagens aéreas às próprias expensas, chegando ao destino com absurdas 18 horas de atraso, para as Apelantes definitivamente isso não é normal, devendo a atitude negligente da Apelada ser reprimida por este E. Tribunal de Justiça.

Com a devida vênia, o equivocado entendimento do MM. Juízo *a quo* deve ser integralmente reformado, conforme passará a demonstrar:

DO INJUSTIFICADO IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DAS APELANTES.

Conforme mencionado, o MM. Juízo *a quo* entendeu que o impedimento de embarque ocorreu por culpa exclusiva das Apelantes, que deveriam apresentar teste de PCR, **documento supostamente exigido para viajantes com conexão em Doha.** Entretanto, com o devido acatamento, trata-se de entendimento completamente equivocado.

Notem, Exas., que conforme fls. 56/57, as Apelantes contrataram voos da Apelada que ocorreriam em **outubro de 2022**, com destino a Bangkok, com conexão em Doha. Nesse sentido, **como é devido, as Apelantes apresentaram provas e documentos alusivos àquela época, qual seja, meados do outubro de 2022,** conforme corroboram os documentos de **fls. 34/53**, que claramente demonstram a ausência de obrigatoriedade dos documentos alegados pela Apelada como justificativa para o impedimento de embarque ocorrido.

Ao contrário disso, o que se verifica na contestação apresentada pela Cia. Apelada é que esta utilizou-se de reportagens e telas **atinentes a período completamente diverso daquele do voo das Apelantes (outubro/2022)** (fls. 139).

Assim, conforme comprovado, as Apelantes adquiriram suas passagens e apresentaram-se ao embarque, seguindo estritamente as exigências aplicáveis ao contexto e data da viagem, **de forma que a imposição da Apelada não possuía qualquer sentido e era manifestamente abusiva, nos termos do artigo 39, II e V, do Código de Defesa do Consumidor.**

Tanto é verdade o rigoroso cumprimento das Apelantes às normas vigentes à época que, ao adquirirem novas passagens aéreas, **embarcaram normalmente nos novos voos.**

Notem, ademais, Exas., que conforme narrado na exordial, imediatamente após o impedimento de embarque, as Autoras buscaram a Apelada através de **chat, OPORTUNIDADE EM QUE O FUNCIONÁRIO DA PRÓPRIA APELADA CONFIRMOU QUE, ÀQUELA ÉPOCA, NÃO HAVIA A OBRIGATORIEDADE DA APRESENTAÇÃO DE TESTE DE PCR**, vejamos (fls. 60/77):

Agente: Nesse caso Inna, você não precisa de pcr ao transitar em doha esse é o informações de nosso lado, no entanto, você precisa verificar os requisitos para sair de Sofia e chegar em Bangkok

Agente: Sim Inna, a data da compra e o mês Inna: Bem, eu tenho, e não há necessidade de verificação. Logo, sua equipe cometeu um erro e eu perdi o voo.

Outro: 27/09

Inna: mês errado

Agente: Sim inna, para todo o trânsito em doha você não precisa de nenhum documento se não sair do aeroporto

Outro : Expliquei ao funcionário do QTAR que não sairia do aeroporto e portanto, não precisaria do teste. Ainda assim, ele me fez perder o voo.

Outro : Eu não estaria saindo do aeroporto de DOHA

Nesse sentido, **é pacífico o entendimento deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo que, ao impedir injustificadamente o embarque de seu passageiro, obrigando-o a adquirir nova passagem, fica a companhia aérea obrigada a indenizá-lo pelos danos morais e materiais oriundos de tal falha na prestação de seu serviço. Vejamos decisão proferida em caso análogo:**

*“Responsabilidade Civil – Indenizatória – **Transporte aéreo** – Embarque impedido por erro na emissão de bilhete*



- **Danos morais e materiais.** 1. O **impedimento de embarque de passageiro**, por erro na emissão do bilhete aéreo, caracteriza falha da prestação de serviços, mormente em relação ao dever de assistência ao passageiro, e gera o dever de indenizar. 2. **Danos morais. Autor que suportou dor psicológica em função do ocorrido e não meros aborrecimentos.** 3. Para a fixação do quantum indenizatório consideram-se as condições econômicas e sociais das partes, a intensidade do dano, e ainda os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 4. **Danos materiais. Cumpre à ré restituir as verbas comprovadamente despendidas para aquisição de novas passagens.** Ação parcialmente procedente. Recurso da ré desprovido. *Provido em parte o do autor.*" (TJSP; Apelação Cível 1017935-43.2019.8.26.0625; Relator (a): Itamar Gaino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 08/02/2021; Data de Registro: 10/02/2021**) (g.n.)

Resta evidente, portanto, a responsabilidade da Apelada perante o ocorrido, devendo a r. sentença ser reformada, a fim de que a Apelada seja condenada a indenizar as Apelantes pelos danos morais e materiais causados pela sua má prestação de serviço.

DA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MORAIS.

Ademais, deve ser esclarecido que a sentença do Juízo a quo afronta o entendimento deste E. TJ/SP e do C. STJ acerca dos danos morais, visto que todos os pontos que demonstram o dano moral oriundo do ocorrido no caso foram demonstrados e comprovados, já que: i) **NÃO houve resolução de imediato pela Apelada, em virtude do GRAVE ERRO AO IMPEDIR AS APELANTES DE EMBARCAR nos voos originais contratados, sob a justificativa da falta de Teste de Covid-19, sendo que no próprio site da Apelada consta que a apresentação do Teste não é requisito obrigatório (fls. 34/53) e, após o impedimento do embarque, as Apelantes foram obrigadas a ADQUIRIR NOVAS PASSAGENS AÉREAS (fls. 78/85), chegando ao destino com 18 HORAS DE ATRASO (fls. 87/91), pois a Apelada NÃO AS ACOMODOU GRATUITAMENTE EM OUTRO VOO,** o que *per si* já demonstra o absurdo ocorrido, não restando dúvidas que os transtornos causados às Apelantes não importam mero aborrecimento cotidiano, mas dano moral indenizável, pois causam enorme desgaste físico e emocional nos consumidores, que, em regra, se prepara com antecedência e tem legítima expectativa de chegar ao seu destino no dia e horário inicialmente previstos; ii) **a Apelada NÃO ofertou alternativas para melhor atender as Apelantes, JÁ QUE, COMO COMPROVADO, as Apelantes poderiam ter sido reacomodados gratuitamente nos voos em que foram obrigados a adquirir novas passagens aéreas (v. fls. 78/85)**, ou seja, se as Apelantes tivessem sido acomodados gratuitamente nos referidos voos ou em outros com itinerário semelhante, não teriam sofrido tantos transtornos; iii) **as Apelantes NÃO receberam qualquer informação decente por parte da Apelada, deixando-as ansiosas e nervosas diante de toda situação.**



visto que somente foram informadas da impossibilidade de executar sua viagem quando chegaram ao aeroporto, contrariando o previsto no artigo 12, da Resolução 400 da ANAC, em que prevê que as alterações unilaterais por parte da companhia aérea deveram ser informadas aos passageiros com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, o que não ocorreu; iv) diante do indevido impedimento de embarque, cabe ressaltar que o principal auxílio que poderia ter sido fornecidos pela Apelada e que evitaria os transtornos vividos pelas Apelantes foi NEGADO, qual seja, a reacomodação GRATUITA das Apelantes em novos voos, sendo inobservado pela Apelada o disposto no artigo 28, *caput*, da Resolução 400 da ANAC; v) o injustificável impedimento de embarque, com a consequente necessidade de adquirir novas passagens aéreas, chegando ao destino com 18 horas de atraso, frustraram as legítimas expectativas das Apelantes de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, haja vista ser necessário ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço, não podendo o presente caso, por óbvio, ser tratado como um caso qualquer.

Vejamos a jurisprudência em casos análogos:

Impedimento de embarque:

*“DANOS MATERIAIS E MORAIS. Impedimento de embarque. Contrato de transporte aéreo internacional. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Falha na prestação dos serviços oferecidos pela empresa aérea configurada. **Irregular impedimento de embarque.** Nacionalidade e passaportes suíços das apeladas que autorizavam a realização do voo de conexão na Espanha. Descumprimento da Resolução 400/2016, da Anac. Fatos que implicaram em atraso de 05 dias e 07 horas para que as recorridas chegassem ao destino. **Danos morais.** **Caracterizados.** Valor indenizatório. Princípio da colegialidade. Readequação da fixação. Prejuízo material demonstrado. Necessidade de resarcimento. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1021634-94.2021.8.26.0003; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023** (g.n.)

Necessidade de aquisição de novas passagens aéreas:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Transporte aéreo internacional. Sentença de parcial procedência. Cancelamento de voo. **Necessidade de compra de novas passagens aéreas.** Dever de reembolso. Danos materiais devidamente comprovados. **Danos morais caracterizados.** Recurso improvido.”* (TJSP; Apelação

Cível 1025966-42.2022.8.26.0562; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023** (g.n.)

Chegada ao destino com atraso INFERIOR ao sofrido pelas

Apelantes:

“APELAÇÃO – Ação de reparação de danos - Responsabilidade civil - **Transporte aéreo** – Atraso de voo nacional - Empresa-ré que alega alteração da malha aérea em razão da Pandemia Covid 19 – Não demonstração - **Atraso de 6 horas para chegada aos destino** – **Situação que extrapola o mero aborrecimento ou simples inexecução contratual** - **Dano moral configurado** - Indenização devida - Fixação do quantum observados os parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença de improcedência reformada – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000910-27.2021.8.26.0696; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ouroeste - Vara Única; **Data do Julgamento: 14/06/2023; Data de Registro: 14/06/2023** (g.n.)

Exas., não é crível que o ocorrido com as Apelantes não abale a esfera moral de qualquer pessoa, entender de forma diversa abre precedentes para as empresas fazerem o que bem entenderem com seus consumidores, sem que haja uma punição para tanto, entendimento com o qual o Judiciário não pode coadunar.

Portanto, independentemente do entendimento sobre a presunção dos danos morais, temos que o presente caso deve ser julgado procedente em razão da vasta comprovação acerca da ocorrência dos danos à esfera moral das Apelantes, motivo pelo qual a Apelada deverá ser condenada ao pagamento das indenizações pleiteadas.

DA EFETIVA COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS.

Ademais, os danos materiais oriundos do falho serviço prestado pela Apelada foram claramente demonstrados e comprovados pelas Apelantes em fls. 92/100, devendo a Apelada ser condenada ao pagamento da devida indenização.

O fato é, Exas., que em decorrência negligência dos serviços prestados pela Apelada, as Apelantes foram obrigadas a arcar com gastos não planejados com alimentação e nova passagem aérea e prejuízos com diária de hotel perdida, perfazendo a monta de R\$ 7.492,74 (sete mil e quatrocentos e noventa e dois reais e setenta e quatro centavos).

Dessa forma, os danos materiais foram efetivamente comprovados nos autos pelas Apelantes.



DA FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL CONSUSTANCIADA NA OMISSÃO DA APELADA EM NÃO REACOMODAR GRATUITAMENTE AS APELANTES EM NOVO VOO.

Conforme mencionado, em decorrência do indevido impedimento de embarque no voo originalmente contratado, as Apelantes foram obrigadas a adquirir novas passagens aéreas para o seu destino, **uma vez que a Apelada limitou-se a orientá-las a solicitar o cancelamento dos voos contratados e o devido reembolso do valor pago pelas passagens aéreas que não foram utilizadas (reembolso este que nunca ocorreu), em total descumprimento da Apelada à determinação do artigo 12, § 2º, I e artigo 28, caput, ambos da Resolução nº 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil.**

Portanto, nos termos dos artigos 21, III e 28, *caput*, da Resolução 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil, se a Apelada tivesse o mínimo de boa-fé e respeito aos direitos das Apelantes, as teria reacomodado gratuitamente nos voos que as Apelantes contrataram por meios próprios após o indevido impedimento de embarque.

O E. Tribunal de Justiça entende que a omissão em reacomodar seu passageiro no primeiro voo disponível, que não acarretaria demasiados transtornos gera por si só danos morais indenizáveis, vejamos:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano moral – Transporte aéreo internacional – Atraso do voo de partida, perda da conexão e recusa da ré em reacomodar o demandante no próximo voo disponível – Procedência decretada para condenar a ré ao pagamento de R\$3.366,64 a título de indenização por dano material e R\$10.000,00 pelo dano moral suportado pelo autor – Insurgência da ré - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço (art. 14, *caput*, da Lei nº 8.078/90) – Fortuito interno relacionado diretamente com o risco da atividade empresária desenvolvida pela transportadora aérea – Excludente de responsabilidade não verificada – Dever da ré de indenizar o autor pelo dano material de R\$3.366,64 em razão do prejuízo do demandante ao comprar uma nova passagem aérea indispensável para chegar a tempo de participar de compromisso profissional - **Dano moral bem configurado** – (...) - Procedência redimensionada nesta instância ad quem – Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1088429-82.2021.8.26.0100; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/01/2023; Data de Registro: 10/01/2023**) (g.n.)*



Fica claro, assim, Exas., a responsabilidade da Apelada pelo ocorrido, o que deverá ensejar a reforma da r. sentença aqui rechaçada, com a devida e necessária condenação da Apelada ao pagamento de indenizações pelos danos materiais e morais causados às Apelantes.

Cabe ainda esclarecer que este recurso não tem qualquer objetivo de tentar beneficiar as Apelantes com algo que não lhes seja devido, mesmo porque isto traduziria enriquecimento ilícito, o que é defeso por lei, mas meramente indenizá-las de maneira razoável e proporcional a todos os TRANSTORNOS, ESTRESSE, DISSABORES etc que sofreram por conduta falha e extremamente irresponsável da Apelada e, inclusive, para que esta não aja mais desta forma com outros consumidores em total descaso e desprezo à lei.

Assim, em que pesem os argumentos acima que já demonstram *in totum* a fragilidade da sentença e a necessidade de sua reforma com procedência total da presente ação, passarão as Apelantes a impugnar um a um os argumentos lançados, conforme a seguir:

II – SÍNTESE DA AÇÃO.

Trata-se de ação de pedido de indenizações por danos morais e materiais em virtude do **GRAVE ERRO DA APELADA QUE IMPEDIU AS APELANTES DE EMBARCAR nos voos originais contratados, sob a justificativa da falta de Teste de Covid-19, sendo que no próprio site da Apelada consta que a apresentação do Teste não é requisito obrigatório e, após o impedimento do embarque, as Apelantes foram obrigadas a ADQUIRIR NOVAS PASSAGENS AÉREAS, chegando ao destino com 18 HORAS DE ATRASO, pois a Apelada NÃO AS ACOMODOU GRATUITAMENTE EM OUTRO VOO**, fatos estes ocorridos pela falta de cuidado e quebra de contrato firmado entre as Apelantes e a Apelada.

Conforme relatado na inicial, em agosto de 2021, as Apelantes começaram a planejar e organizar uma viagem para conhecerem vários países do mundo e, como trabalham pela internet, seria possível realizar a viagem dos “sonhos”.

A data escolhida para iniciarem a viagem foi dia 29 de abril de 2022 e assim compraram todas as passagens no Brasil e se planejaram minuciosamente para a viagem.

Após alguns meses viajando, quando estavam em Sófia/Bulgária, as Apelantes optaram prosseguir viagem com destino a Bangkok e para tanto, adquiriram passagens aéreas em voos operados pela Apelada, com escala no aeroporto de Doha.

As Apelantes se certificaram se havia a necessidade de providenciar documentação especial para o trânsito em Doha e para a entrada na Tailândia, mas de acordo com o site da Apelada e demais publicações pesquisadas, nenhuma documentação especial é exigida, ou seja, para os passageiros em trânsito por Doha, é obrigatório o passaporte

e cartão de embarque, desde que não deixem o aeroporto e para a entrada em Bangkok, é necessário o certificado de vacinação contra febre amarela.

Feitas as primeiras considerações passemos aos fatos:

As Apelantes estavam em Sofia e possuíam passagens aéreas, com destino a Bangkok, em voos operados pela Empresa-Apelada, com o seguinte itinerário:

- i) **Voo QR 228, com saída de Sofia dia 07 de outubro de 2022** às 17h10 e chegada a Doha às 21h45 do mesmo dia.
- ii) Conexão: Dia 09 de outubro de 2022, voo QR 832, com saída de Doha às 08h05 e **chegada a Bangkok às 18h55 do mesmo dia.**

Com tudo planejado para a viagem, no dia 07 de outubro, as Apelantes deixaram o local onde estavam hospedadas e se dirigiram ao aeroporto de Sofia, com antecedência necessária e como haviam realizado o *check-in online*, passaram pela catraca para entrar na área de embarque, pelo Raio X, pela imigração e com os passaportes carimbados, se dirigiram ao portão de embarque, todavia, no momento do embarque, a Apelada informou que as Apelantes estavam **impedidas de embarcar**, pois não haviam apresentado o **Teste de PCR**.

Não acreditando no que estava acontecendo, as Apelantes questionaram a exigência do Teste de PCR, já que no próprio site da Apelada não constava a informação da obrigatoriedade do Teste de PCR, mas somente a apresentação do certificado de vacinação contra febre amarela, sendo que nesse momento as Apelantes inclusive apresentaram o certificado de vacinação de Covid-19, mas a Apelada reafirmou que as Apelantes estavam impedidas de embarcar pela falta de Teste de PCR.

Indignadas, as Apelantes insistiram que a Apelada autorizasse o embarque no voo contratado, mas de nada adiantou, pois a Apelada solicitou que as Apelantes deixassem a área de embarque e se dirigessem ao balcão de atendimento em busca de solução ao ocorrido.

Imediatamente, as Apelantes se dirigiram ao atendimento da Apelada, porém os funcionários que estavam presentes no local solicitaram que as Apelantes entrassem em contato com a Apelada através de rede social, pois no aeroporto de Sofia nada poderiam fazer para ajudá-las.

Chorando e desesperadas, as Apelantes contataram a Apelada através de “chat” e o funcionário que as atendeu, informou que não sabia o que havia acontecido, pois realmente não havia a obrigatoriedade da apresentação de Teste de PCR no momento do embarque e em seguida, orientou as Apelantes a solicitar o cancelamento dos voos originais contratados e **SOMENTE no dia 09 de outubro, poderiam verificar a possibilidade de serem acomodadas em outros voos.**

Inconformadas, as Apelantes que estavam sendo prejudicadas na viagem, com destino a Bangkok, foram orientadas pela Apelada, a solicitar o cancelamento dos

voos contratados e o devido reembolso do valor pago pelas passagens aéreas que não foram utilizadas e adquirir novas passagens aéreas para chegarem a seu destino.

Transtornadas, mas ter o que fazer, as Apelantes deixaram o aeroporto de Sofia, retornaram ao local onde haviam se hospedado, cancelaram os voos adquiridos junto à Apelada, solicitaram o reembolso do valor pago pelas passagens aéreas que não foram utilizadas e adquiriram novas passagens aéreas com destino a Bangkok, para os seguintes voos:

- i) Voo W6 4431, com saída de Sofia dia 08 de outubro de 2022 às 15h05 e chegada a Abu Dhabi às 21h do mesmo dia.
- ii) Conexão: Dia 09 de outubro de 2022, voo G8 76, com saída de Abu Dhabi às 21h55 e chegada a Delhi às 03h25 do dia seguinte;
- iii) Conexão: Dia 10 de outubro de 2022, voo G8 37, com saída de Delhi às 07h e chegada a Bangkok às 13h05 do mesmo dia.

Na tarde do dia 08 de outubro, as Apelantes iniciaram a viagem com destino a Bangkok, aonde chegaram com 18 horas de atraso ao itinerário original contratado e com prejuízos materiais no TOTAL de R\$ 7.492,74 (sete mil e quatrocentos e noventa e dois reais e setenta e quatro centavos), sendo estes:

- Alimentação: 60,07 BGN + 77,00 AED - R\$ 265,69 (duzentos e sessenta e cinco reais e sessenta e nove centavos);
- Hospedagem em Bangkok (diária perdida) - R\$ 127,99 (cento e vinte e sete reais e noventa e nove centavos);
- Passagem de Sofia para Adu Dhabi (Wizz Air): 1.130,08 BGN - R\$ 2.950,52 (dois mil e novecentos e cinquenta reais e cinquenta e dois centavos) e Passagem de Adu Dhabi para Bangkok (Go First): R\$ 4.148,54 (quatro mil e cento e quarenta e oito reais e cinquenta e quatro centavos).

Ressalta-se que a conduta da Apelada configurou defeito do serviço contratado, pois impediu as Apelantes de embarcar nos voos contratados, não prestou qualquer tipo de assistência, causando-lhes inúmeros prejuízos e tratando-se de impedimento de embarque torna patente o dever de indenizar, já que a frustração causada às Apelantes com o evento superou em muito mero dissabor do cotidiano, a irresponsabilidade da Apelada causou sérios contratemplos às Apelantes, por conta da deficiente prestação do serviço contratado, incidindo na espécie o Código de Defesa do Consumidor, conforme adiante veremos.

Por todos os transtornos, as Apelantes pleitearam a condenação da Apelada ao pagamento de indenizações a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada uma, totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como ao pagamento de

indenização pelos danos materiais, no valor de R\$ 7.492,74 (sete mil e quatrocentos e noventa e dois reais e setenta e quatro centavos).

Regularmente citada, a Apelada apresentou contestação alegando, em síntese, que: Devem ser aplicados ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica e a Convenção de Montreal; quanto ao mérito, o impedimento de embarque ocorrido deu-se por equívoco das Apelantes, que não apresentaram suposto documento obrigatório no momento do embarque, configurando excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor; as Apelantes não suportaram e não comprovaram os danos materiais; as Apelantes não suportaram e não comprovaram os danos morais no presente caso; caso houvesse a sua condenação, as indenizações por danos morais deveriam ser arbitradas em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Apresentada a réplica rebatendo todas as alegações da contestação da Apelada, sobreveio a sentença de improcedência dos pedidos, inocentando a Apelada ao pagamento das indenizações por danos morais e materiais às Apelantes; e condenando as Apelantes ao pagamento de todas as custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Entendeu o MM. Juízo *a quo* que o feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que desnecessária a produção de outras provas além daquelas constantes dos autos.

Entendeu ainda o MM. Juízo *a quo* que restou incontroverso nos autos que as Apelantes adquiriram passagens aéreas emitidas pela Apelada, para o trecho Sófia Doha - Bangkok, em 07 de outubro de 2022, sendo impedidas de embarcar.

Entendeu também o MM. Juízo *a quo* a Convenção de Montreal deve ser aplicada unicamente em relação aos danos materiais, de modo que, quanto aos danos morais, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, entendeu o MM. Juízo *a quo* que o impedimento de embarque ocorreu por culpa exclusiva das Apelantes, que não apresentaram no momento do embarque documento supostamente obrigatório (teste de PCR).

Dessa forma, entendeu o MM. Juízo *a quo* que não estão presentes os requisitos da responsabilidade civil, afastando as indenizações por danos morais e materiais pleiteadas pelas Apelantes.

Todavia, em que pese o entendimento do MM. Juízo *a quo*, a respeitável sentença deverá ser totalmente reformada, tanto no que tange à improcedência dos pedidos indenizatórios, como em relação ao ônus sucumbencial, conforme a seguir restará demonstrado.

III – MÉRITO.

a) DA INEXISTÊNCIA DE CULPA DAS APELANTES NO IMPEDIMENTO DE EMBARQUE OCORRIDO.

Conforme mencionado, o MM. Juízo de piso entendeu que o impedimento de embarque ocorreu por culpa exclusiva das Apelantes, que deixaram de apresentar no momento do embarque documento supostamente obrigatório (teste de PCR) para viajantes com conexão em Doha.

Entretanto, com o devido acatamento, referido entendimento é completamente equivocado e coloca o consumidor em posição absurdamente danosa e abusiva, devendo a r. sentença ser reformada.

Ocorre que, conforme fls. 56/57, as Apelantes contrataram voos da Apelada que ocorreriam em **outubro de 2022**, com destino a Bangkok, com conexão em Doha.

Nesse sentido, como é devido, as Apelantes apresentaram provas e documentos alusivos àquela época, qual seja, meados do outubro de 2022, conforme corroboram os documentos de fls. 34/53, que claramente demonstram a ausência de obrigatoriedade dos documentos alegados pela Apelada como justificativa para o impedimento de embarque ocorrido.

Ao contrário disso, o que se verifica na contestação apresentada pela Apelada, cujos pífios argumentos foram acolhidos pelo MM. Juízo a quo, é que esta utilizou-se de reportagens e telas atinentes a período completamente diverso daquele do voo das Apelantes (outubro/2022), vejamos documentos apresentados pela Apelada para “comprovar” o quanto alegado (fls. 139):

Victor Fernandes | 15/07/2021 12:35 | Atualizada em 21/07/2021 16:28

Qatar aberto para brasileiros vacinados: veja os requisitos de entrada

Compartilhe:



Criado em: 09/07/2021 - Atualizado em: 25/02/2022

Nesse sentido, é de conhecimento comum que, durante os anos 2020, 2021 e 2022, as regras e exigências aplicáveis ao transporte aéreo e entrada em países estrangeiros sofreram diversas mudanças em razão do cenário da Pandemia da Covid-19, sendo

inadmissível a utilização de orientações alusivas a datas completamente distantes daquela do voo das Apelantes, em que efetivamente ocorreram os fatos aqui narrados.

Notem, ademais, Exas., que conforme narrado na exordial, imediatamente após o impedimento de embarque, as Autoras buscaram a Apelada através de *chat*, **OPORTUNIDADE EM QUE O FUNCIONÁRIO DA PRÓPRIA APELADA CONFIRMOU QUE, ÀQUELA ÉPOCA, NÃO HAVIA A OBRIGATORIEDADE DA APRESENTAÇÃO DE TESTE DE PCR, vejamos (fls. 60/77):**

Agente: Nesse caso Inna, você não precisa de pcr ao transitar em doha, esse é o informações de nosso lado, no entanto, você precisa verificar os requisitos para sair de Sofia e chegar em Bangkok

Agente: Sim Inna, a data da compra e o mês Inna: Bem, eu tenho, e não há necessidade de verificação. Logo, sua equipe cometeu um erro e eu perdi o voo.

Outro: 27/09

Inna: mês errado

Agente: Sim inna, para todo o trânsito em doha você não precisa de nenhum documento se não sair do aeroporto

Outro : Expliquei ao funcionário do QTAR que não sairia do aeroporto e portanto, não precisaria do teste. Ainda assim, ele me fez perder o voo.

Outro : Eu não estaria saindo do aeroporto de DOHA

Resta demonstrada, portanto, a clara tentativa da Apelada de desvirtuar a realidade dos fatos e induzir o MM. Juízo de primeiro grau e V. Exas. ao erro, levando o deslinde deste processo a uma grande injustiça com o consumidor (Apelantes), **o que decerto ocorreu na r. sentença de fls. 317/321. Exas., a Apelada utiliza-se de artifícios ardilosos para esquivar-se da responsabilidade que sabe que possui.**

Assim, conforme comprovado, as Apelantes adquiriram suas passagens e apresentaram-se ao embarque, seguindo estritamente as exigências aplicáveis ao contexto da viagem, de forma que a imposição da Apelada não possuía qualquer sentido e era manifestamente abusiva, nos termos do artigo 39, II e V, do Código de Defesa do Consumidor, assim:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;” (g.n.)

Tanto é verdade o rigoroso cumprimento das Apelantes às normas vigentes à época que, ao adquirirem novas passagens aéreas, embarcaram normalmente nos novos voos.

Nesse sentido, é pacífico o entendimento deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo que, ao impedir injustificadamente o embarque de seu passageiro, obrigando-o a adquirir nova passagem, fica a companhia aérea obrigada a indenizá-lo pelos danos morais e materiais oriundos de tal falha na prestação de seu serviço. Vejamos decisão proferida em caso análogo:

“Responsabilidade Civil – Indenizatória – Transporte aéreo – Embarque impedido por erro na emissão de bilhete - Danos morais e materiais. 1. O impedimento de embarque de passageiro, por erro na emissão do bilhete aéreo, caracteriza falha da prestação de serviços, mormente em relação ao dever de assistência ao passageiro, e gera o dever de indenizar. 2. Danos morais. Autor que suportou dor psicológica em função do ocorrido e não meros aborrecimentos. 3. Para a fixação do quantum indenizatório consideram-se as condições econômicas e sociais das partes, a intensidade do dano, e ainda os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 4. Danos materiais. Cumpre à ré restituir as verbas comprovadamente despendidas para aquisição de novas passagens. Ação parcialmente procedente. Recurso da ré desprovido. Provido em parte o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1017935-43.2019.8.26.0625; Relator (a): Itamar Gaino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2021; Data de Registro: 10/02/2021) (g.n.)

Isso posto, não pode prosperar o equivocado entendimento do MM. Juízo de primeiro grau, uma vez demonstrado que as Apelantes adquiriram as passagens aéreas e apresentaram-se ao embarque seguindo estritamente as orientações aplicáveis ao contexto e época da viagem, sendo completamente indevido e abusivo o impedimento de embarque ocorrido por erro imputável exclusivamente à Apelada, devendo a r. sentença ser integralmente reformada.

b) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA QUE HAJA A CONDENAÇÃO DA APELADA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS EM RAZÃO DE SUA COMPROVACÃO.

Ademais, em que pese o entendimento adotado, a sentença merece ser reformada, visto que todos os pontos que demonstram o dano moral oriundo do ocorrido



no caso foram comprovados, já que: i) **NÃO houve resolução de imediato pela Apelada, em virtude do GRAVE ERRO AO IMPEDIR AS APELANTES DE EMBARCAR nos voos originais contratados, sob a justificativa da falta de Teste de Covid-19, sendo que no próprio site da Apelada consta que a apresentação do Teste não é requisito obrigatório (fls. 34/53) e, após o impedimento do embarque, as Apelantes foram obrigadas a ADQUIRIR NOVAS PASSAGENS AÉREAS (fls. 78/85), chegando ao destino com 18 HORAS DE ATASO (fls. 87/91), pois a Apelada NÃO AS ACOMODOU GRATUITAMENTE EM OUTRO VOO,** o que *per si* já demonstra o absurdo ocorrido, não restando dúvidas que os transtornos causados às Apelantes não importam mero aborrecimento cotidiano, mas dano moral indenizável, pois causam enorme desgaste físico e emocional nos consumidores, que, em regra, se prepara com antecedência e tem legítima expectativa de chegar ao seu destino no dia e horário inicialmente previstos; ii) **a Apelada NÃO ofertou alternativas para melhor atender as Apelantes, JÁ QUE, COMO COMPROVADO, as Apelantes poderiam ter sido reacomodados gratuitamente nos voos em que foram obrigados a adquirir novas passagens aéreas (v. fls. 78/85)**, ou seja, se as Apelantes tivessem sido acomodados gratuitamente nos referidos voos ou em outros com itinerário semelhante, não teriam sofrido tantos transtornos; iii) **as Apelantes NÃO receberam qualquer informação decente por parte da Apelada, deixando-as ansiosas e nervosas diante de toda situação, visto que somente foram informadas da impossibilidade de executar sua viagem quando chegaram ao aeroporto, contrariando o previsto no artigo 12, da Resolução 400 da ANAC, em que prevê que as alterações unilaterais por parte da companhia aérea deveram ser informadas aos passageiros com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, o que não ocorreu;** iv) **diante do indevido impedimento de embarque, cabe ressaltar que o principal auxílio que poderia ter sido fornecidos pela Apelada e que evitaria os transtornos vividos pelas Apelantes foi NEGADO, qual seja, a reacomodação GRATUITA das Apelantes em novos voos, sendo inobservado pela Apelada o disposto no artigo 28, caput, da Resolução 400 da ANAC;** v) **o injustificável impedimento de embarque, com a consequente necessidade de adquirir novas passagens aéreas, chegando ao destino com 18 horas de atraso,** frustraram as legítimas expectativas das Apelantes de que o serviço de transporte aéreo fosse prestado de forma eficiente, haja vista ser necessário ter em mente que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado, o que não ocorreu no caso em apreço, não podendo o presente caso, por óbvio, ser tratado como um caso qualquer.

Impedimento de embarque:

“DANOS MATERIAIS E MORAIS. Impedimento de embarque. Contrato de transporte aéreo internacional. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Falha na prestação dos serviços ofertados pela empresa aérea configurada. Irregular impedimento de embarque. Nacionalidade e passaportes suíços das apeladas que autorizavam a realização do voo de conexão na Espanha. Descumprimento da Resolução 400/2016, da Anac. Fatos que implicaram em atraso de 05 dias e 07 horas para que as recorridas chegassem ao destino. Danos morais. Caracterizados. Valor indenizatório. Princípio da colegialidade. Readequação da fixação. Prejuízo material”

demonstrado. Necessidade de resarcimento. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1021634-94.2021.8.26.0003; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023 (g.n.)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAI- Contrato de transporte aéreo internacional - **Indevido impedimento de embarque** - Sentença de procedência - Insurgência da ré. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Responsabilidade objetiva da transportadora - Impedimento de embarque dos passageiros por alegada ausência de documento indispensável - Não demonstração - **Falha na prestação dos serviços que gera o dever de indenizar** - Dano material constatado - Valor não impugnado - Acontecimentos que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero aborrecimento - Necessidade de remarcação das passagens para mais de dez dias do que originalmente planejado, tendo gerado despesa extra aos autores - **Dano moral - Ocorrência** - Arbitramento razoável que não merece reforma - Caráter pedagógico da indenização - Aplicação do art. 252 do Regimento Interno desse E. Tribunal de Justiça - Ratificação dos fundamentos da decisão recorrida que se impõe - Sentença de procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP. Apelação Cível 1031685-25.2021.8.26.0114; Relator (a): Lavínia Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2022; Data de Registro: 06/10/2022 (g.n.)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – CHECK-IN DE MENOR PÚBERE EM VOO NACIONAL E POSTERIOR **IMPEDIMENTO DE EMBARQUE** POR INCONSISTÊNCIA NOS DOCUMENTOS – MENOR QUE FOI OBRIGADA A SAIR AO SALÃO DE EMBARQUE **ONDE FICOU ABANDONADA A PRÓPRIA SORTE** - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA RÉ - **Dano moral - Ocorrência** - Responsabilidade objetiva da ré - Falha na prestação do serviço – Erro da preposta da ré - **Dano moral indenizável – R\$ 20.000,00** – Valor que se mostra adequado e não causa enriquecimento ilícito - Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006113-56.2021.8.26.0344; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito

Privado; Foro de Marília - 4^a Vara Cível; **Data do Julgamento: 28/07/2022; Data de Registro: 28/07/2022**
(g.n.)

*“TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Illegitimidade passiva. Tese afastada. Codeshare. Apelante que participou da cadeia de fornecimento. Responsabilidade pelos defeitos na prestação do serviço, na forma dos arts. 7º, § único, 14 e 25, § 1º do CDC. **Impedimento de embarque** sob alegação de ausência de repasse dos valores da passagem pela agência de viagem. Falha na prestação dos serviços configurada. Danos materiais. Comprovados. Autora que precisou seguir viagem com carro particular e não utilizou dos serviços da ré. Necessidade de resarcimento do valor da passagem. **Dano moral in re ipsa. Caracterizado.** Quantum fixado, mantido em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Incidência do art. 405 do Código Civil, por se tratar de ilícito cometido em relação contratual. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009886-56.2021.8.26.0006; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38^a Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4^a Vara Cível; **Data do Julgamento: 08/07/2022; Data de Registro: 08/07/2022**
(g.n.)*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – **IMPEDIMENTO DE EMBARQUE** – RECURSOS DE LADO A LADO. RECURSO DA AUTORA – FALTA DE INTERESSE RECURSAL QUANTO AO TERMO INICIAL DA CONTAGEM DA CORREÇÃO MONETÁRIA – data do arbitramento – pretensão acolhida em 1º grau – recurso da autora não conhecido no ponto. RECURSO DA RÉ – IMPEDIMENTO DE EMBARQUE – (...) impedimento de embarque em Paris, sob o argumento de que o laudo não era apto – autora conseguiu apresentar o exame traduzido para português e francês – ré informou que era necessária a realização de exame RT-PCR – exame realizado pela autora no aeroporto – realocação da autora em voo no dia seguinte – ausência de assistência material – autora permaneceu quase trinta e cinco horas no saguão do aeroporto – autora passou mal, desmaiou e foi socorrida por terceiros – falha na prestação do serviço – **dano moral ocorrente** – **fixação da indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)** – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter*



educativo-punitivo que compõe a verba que não comporta diminuição – sentença mantida. (...)” (TJSP; Apelação Cível 1009643-24.2021.8.26.0100; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 16/03/2022; Data de Registro: 18/03/2022**) (g.n.)

Necessidade de aquisição de novas passagens aéreas:

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS C.C. DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA - PRETENSÃO RECURSAL DIRIGIDA AO NECESSÁRIO RECONHECIMENTO DA CULPA EXCLUSIVA DOS RECORRIDOS, NO QUE DIZ RESPEITO A IMPOSSIBILIDADE DE EMBARQUE EM VÔO INTERNACIONAL COM DESTINO AO CANADÁ, ONDE SÃO RESIDENTES, PORQUE NÃO EXIBIDAS AUTORIZAÇÕES DE VIAGEM – AUTORIZAÇÃO ELETRÔNICA DE VIAGEM (ETA) ELETRONICAMENTE VINCULADA AOS PASSAPORTES DOS AUTORES, NOS MOLDES EM QUE POR ELES DEMONSTRADO POR DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA NO MOMENTO DO EMBARQUE – **HIPÓTESE EM QUE OS AUTORES FORAM IMPEDIDOS DE EMBARCAR NO VOO PREVISTO, TENDO QUE SEGUIR VIAGEM ADQUIRINDO NOVAS PASSAGENS POR OUTRA COMPANHIA AÉREA**, CHEGANDO AO SEU DESTINO 04 (QUATRO) DIAS APÓS O PREVISTO – DANO MATERIAL COMPROVADO NOS AUTOS – DESPESAS COM A PERMANÊNCIA NO BRASIL (HOSPEDAGEM, PASSAGENS AÉREAS, PCRS) - **DANO MORAL CARACTERIZADO** – (...) RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1061268-03.2021.8.26.0002; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro: 30/05/2023**) (g.n.)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Transporte aéreo internacional. Sentença de parcial procedência. Cancelamento de voo. **Necessidade de compra de novas passagens aéreas.** Dever de reembolso. Danos materiais devidamente comprovados. **Danos morais caracterizados.** Recurso improvido.” (TJSP; Apelação

Cível 1025966-42.2022.8.26.0562; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023** (g.n.)

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de passagem (trecho Florianópolis/São Paulo) em razão do não comparecimento para o embarque no voo de ida (“no show”). Prática abusiva. **Autor que adquiriu nova passagem aérea.** Restituição dos valores desembolsados, na forma simples. **Dano moral configurado.** Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00. Aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. Recurso parcialmente.”*
provido. (TJSP; Apelação Cível 1007133-04.2022.8.26.0003; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 24/04/2023; Data de Registro: 24/04/2023** (g.n.)

*“TRANSPORTE AÉREO - As partes rés apelantes, por integrarem a cadeia de fornecimento de aquisição de passagens e prestação de serviços de transporte aéreo, são partes passivas legítimas e respondem solidariamente pelos danos por defeitos desses serviços - **É de se reconhecer: (a) a existência de ato ilícito e defeito de serviço das réis, consistente em falta de assistência material após cancelamento de voo, e a exigência da aquisição de novas passagens**, por não aceitação da remarcação das passagens anteriormente adquiridas pelas partes autora passageira com milhas junto à parte ré agente de viagem; e (b) que nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial da parte autora, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade das parte rés pelos danos resultantes. RESPONSABILIDADE CIVIL - Como, (a) as rés agente de viagem e transportadora aérea integram a cadeia de fornecimento de aquisição de passagens e prestação de serviços de transporte aéreo, respondem solidariamente pelos danos por defeitos desses serviços; e **(b) na espécie, restou configurado o inadimplemento contratual e o defeito do serviços prestado pelas, e não caracterizada nenhuma excludente de sua responsabilidade**, de rigor, a manutenção da r. sentença, quanto ao reconhecimento da*

*responsabilidade e a condenação das partes rés apelantes, solidariamente, na obrigação de indenizar a parte autora passageira pelos danos decorrentes do ilícito em questão, (d) sendo, a propósito, irrelevante, perquirir sobre o grau de responsabilidade de cada responsável solidário. DANO MATERIAL - Manutenção da r. sentença, no que concerne à condenação das rés, solidariamente à restituição do valor integral pago pela passagem de Petrolina à São Paulo, em razão do cancelamento de voo, sem remarcação da passagem ou reembolso, e à rejeição do reembolso por outros gastos pleiteados pela parte autora - Os gastos da parte autora com a passagem do voo cancelado, do qual não pode usufruir, constituem dano material indenizável, porquanto implicaram diminuição do patrimônio da consumidora. DANO MORAL – (...) - O cancelamento do voo, sem remarcação ou reembolso, além da falta de assistência material, constitui, por si só, fato gerador de dano moral, porquanto com gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante. Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1005367-16.2020.8.26.0348; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/03/2022; Data de Registro: 03/03/2022**) (g.n.)*

“Responsabilidade civil – Dano moral – Transporte aéreo doméstico de passageiros – Cancelamento de voo em razão de problemas técnicos e manutenção não programada na aeronave – Atraso de mais de 12 horas e autor sem assistência material da ré Sentença de procedência parcial e ré condenada ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de dano moral – Inconformismo dos demandantes – O autor pleiteando a majoração do dano moral – A ré arguindo excludente de culpabilidade por motivo de manutenção não programada na aeronave ou a mitigação do “quantum” - Dano moral caracterizado, consagrado na Constituição Federal - Contrato de transporte aéreo de passageiros que é de resultado – Obrigaçāo da transportadora aérea de levar o passageiro ao destino com segurança, presteza e conforto - “Quantum” da indenização de R\$ 5.000,00 mais razoável e proporcional no voo doméstico – Indenização pelo dano moral atualizada desde o arbitramento – Juros de mora contados da citação – Arbitramento do dano moral que não importa decaimento ao autor (Súmula n. 326 do Col. STJ) – Recurso da ré provido em parte, “quantum” mitigado, e recurso do autor desprovido, e ônus de sucumbência a cargo da ré, os honorários advocatícios



majorados "ope legis"." (TJSP; Apelação Cível 1013693-33.2020.8.26.0002; Relator (a): Cerqueira Leite; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 11/02/2022; Data de Registro: 11/02/2022** (g.n.)

"Apelação - Responsabilidade civil - Ação indenizatória por danos materiais e morais - Parcial procedência - Contrato de transporte aéreo - Impossibilidade de realizar o check-in - Sistema indisponível - Demandante impedida de embarcar, sendo compelida a adquirir novas passagens e viajar no dia seguinte - Indenização por danos morais - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Caracterizada a falha na prestação de serviços da ré - Danos morais que independem de comprovação por decorrerem do próprio ato violador - Cabimento - Ressarcimento do prejuízo material suportado pela autora em razão da necessidade de comprar novos bilhetes é medida que se impõe - Recurso da ré improvido." (TJSP; Apelação Cível 1006610-87.2020.8.26.0576; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 26/01/2022; Data de Registro: 26/01/2022** (g.n.)

"Responsabilidade civil - Dano moral - Transporte aéreo internacional de passageiros - Atraso de voo de conexão - Permanência da autora e familiar nas dependências do aeroporto sem assistência da ré - Sentença de improcedência e inconformismo da autora - Dano moral caracterizado - Dano moral consagrado na Constituição Federal, sem as limitações do Código Brasileiro de Aeronáutica e de Convenções Internacionais - Contrato de transporte aéreo de passageiros que é de resultado - Obrigaçāo da transportadora aérea de levar o passageiro ao destino com segurança, presteza e conforto - "Quantum" da indenização de R\$ 10.000,00, razoável e proporcional no voo internacional sem outras intercorrências - Indenização pelo dano moral atualizada desde o arbitramento e juros de mora da citação - Recurso da autora provido e ônus de sucumbência a cargo da ré, os honorários advocatícios arbitrados também em remuneração ao trabalho adicional na fase recursal." (TJSP; Apelação Cível 1051651-87.2019.8.26.0002; Relator (a): Cerqueira Leite; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 19/01/2022; Data de Registro: 19/01/2022** (g.n.)

Chegada ao destino com atraso INFERIOR ao sofrido pelas Apelantes:

“APELAÇÃO – Ação de reparação de danos - Responsabilidade civil - **Transporte aéreo** – Atraso de voo nacional - Empresa-ré que alega alteração da malha aérea em razão da Pandemia Covid 19 – Não demonstração - **Atraso de 6 horas para chegada aos destino** – **Situação que extrapola o mero aborrecimento ou simples inexecução contratual** - **Dano moral configurado** - Indenização devida - Fixação do quantum observados os parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença de improcedência reformada – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000910-27.2021.8.26.0696; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ouroeste - Vara Única; **Data do Julgamento: 14/06/2023; Data de Registro: 14/06/2023**) (g.n.)

“Apelação – Ação indenizatória – **Contrato de transporte aéreo** – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes, do Código Civil, e 14, da Lei nº 8078/90 – Ausência de causa excludente de responsabilidade – O cancelamento do voo em razão de readequação da malha aérea traduz fato previsível e comum na execução do serviço em questão e, portanto, configura mero “fortuito interno”, que é inerente ao risco da atividade econômica exercida – Inexistência de comprovação de prévia comunicação do fato à passageira com antecedência mínima de setenta e duas horas – **Reacomodação da autora em voo, que resultou na chegada ao destino com atraso de quase onze horas** – Ausência de comprovação de efetiva prestação de assistência material à consumidora – **Dano moral evidenciado** – Recurso a que se dá provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1004603-26.2022.8.26.0068; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/06/2023; Data de Registro: 12/06/2023**) (g.n.)

“APELAÇÃO. Indenização por Danos Materiais e Morais. **Transporte aéreo.** Voo nacional. Alterações na data do voo e **atraso superior a sete horas**. Alegação de necessidade de readequação da malha aérea. Responsabilidade objetiva. **Obrigação de indenizar pelos danos morais, in re ipsa.** Quantum indenizatório. Redução. Impossibilidade.

Indenização arbitrada em patamar razoável, considerando-se as peculiaridades do caso concreto. Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1004055-33.2022.8.26.0704; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2023; Data de Registro: 25/05/2023) (g.n.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Transporte aéreo internacional – Pouso de emergência, ausência de auxílio material pela ré e atraso superior a 16 horas na chegada ao destino – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço (art. 14, caput, da Lei nº 8.078/90) – Fortuito interno relacionado diretamente com o risco da atividade empresária desenvolvida pela transportadora aérea – Excludente de responsabilidade não verificada – Dano material e moral bem configurado – Arbitramento realizado de acordo com critério do juiz prudencial – Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001733-98.2021.8.26.0114; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2023; Data de Registro: 30/04/2023) (g.n.)

“APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo nacional de passageiros. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo. Incontroverso o atraso em mais de 9 horas na chegada ao destino pelos autores. Remanejamento da malha aérea que está inserido no risco da atividade do fornecimento do serviço de transporte aéreo. Não comprovação, além disso, de prestação material aos autores, nos termos da Resolução 141/2010 da ANAC. Falha na prestação de serviço caracterizada. Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado. Indenização devida. Quantum indenizatório ora fixado a título de dano moral com observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001713-65.2021.8.26.0322; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de



Lins - 1^a Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/04/2023;**
Data de Registro: 27/04/2023) (g.n.)

“Apelação – Ação indenizatória – **Contrato de transporte aéreo** – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes, do Código Civil, e 14, da Lei nº 8078/90 – Ausência de causa excludente de responsabilidade – O cancelamento do voo por readequação da malha aérea traduz fato previsível e comum na execução do serviço em questão e, portanto, configura mero “fortuito interno”, que é inerente ao risco da atividade econômica exercida – Ausência de comprovação da prévia comunicação do fato à autora, com antecedência mínima, bem como de que o voo para o qual a consumidora foi remanejada se apresentava a melhor opção - **Reacomodação da autora em voo que resultou na chegada ao destino com atraso de mais dez horas** - Ausência de comprovação de efetiva prestação de assistência material à consumidora - **Dano moral evidenciado** – Adequação da verba indenizatória arbitrada – Recurso a que se nega provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1008091-87.2022.8.26.0003; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16^a Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2^a Vara Cível; **Data do Julgamento: 20/04/2023; Data de Registro: 20/04/2023) (g.n.)**

"APELAÇÃO – AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO – **ATRASO NO PRIMEIRO TRECHO PARA MANUTENÇÃO** – REACOMODAÇÃO, COM CONEXÃO ADICIONAL EM BOGOTÁ – IMPOSSIBILIDADE DE EMBARQUE A OCASIONAR NOVA REALOCAÇÃO – **ATRASO DE 17 HORAS** – TRANSTORNOS QUE REFOGEM DO MERO ABORRECIMENTO - **DANOS MATERIAL E MORAL QUE DEVEM SER RESSARCIDOS** – MONTANTE REPARATÓRIO DA LESÃO EXTRAPA-TRIMONIAL DEVIDAMENTE FIXADO, NÃO COMPORTANDO REDUÇÃO – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012789-96.2022.8.26.0566; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14^a Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 4^a Vara Cível; **Data do Julgamento: 19/04/2023; Data de Registro: 19/04/2023) (g.n.)**

“INDENIZATÓRIA. Contrato de transporte aéreo nacional. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Falha

*na prestação dos serviços ofertados pela empresa aérea configurada. Ausência de comprovação de fortuito externo, consistente nas condições climáticas desfavoráveis. **Atraso de mais de 11 horas para chegada ao destino**, inclusive três dos autores são menores. **Danos materiais e morais. Caracterizados.** Quantum fixado em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1016585-71.2021.8.26.0068; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023**) (g.n.)*

*“Apelação. Ação de reparação de danos. Transporte aéreo. **Atraso de 16 horas** no trajeto de ida e de 12 horas no trajeto de volta. **Danos morais configurados.** Indenização devida. Sentença de parcial procedência alterada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004139-03.2022.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 04/02/2023; Data de Registro: 04/02/2023**) (g.n.)*

*“DANOS MORAIS. Contrato de transporte aéreo nacional. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Falha na prestação dos serviços ofertados pela empresa aérea configurada. **Danos morais. Caracterizados. Atraso de 7 horas para que os apelantes chegassem ao destino contratado**, sem assistência material e com cancelamento de compromissos prévios. Quantum fixado em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001780-57.2022.8.26.0625; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 02/02/2023; Data de Registro: 02/02/2023**) (g.n.)*

*“APELAÇÃO – PROCESSUAL CIVIL – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autor que adquiriu passagem aérea, mas o voo foi cancelado, sendo realocado em outro, o que ocasionou **atraso de 16 horas**. Manutenção não programada da aeronave que não se comprehende como fortuito externo. Aplicação da teoria do risco proveito (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*). Apesar da companhia aérea ter observado o Artigo 3º da Resolução*



nº 141 da ANAC e o Artigo 230, do Código Brasileiro de Aeronáutica e, ademais, não ser o dano moral "in re ipsa", o grande atraso, em decorrência de fortuito interno, não é mero aborrecimento, entendendo-se como fato que gera apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à programação de viagem do autor. Indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00, com correção da sessão de julgamento e juros da citação. Encargos sucumbenciais invertidos. Honorários majorados para 12% sobre o valor da causa. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1008165-44.2022.8.26.0003; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 01/02/2023; Data de Registro: 01/02/2023** (g.n.)

*"Ação de indenização de danos morais. Transporte aéreo. Atraso em voo nacional. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Apelação. Responsabilidade objetiva da ré. Inteligência dos artigos 14, do CDC, 734 e 927 do CC/02. Atraso de aproximadamente 16 horas para o embarque. Falta de auxílio material. Dano moral configurado. 'Quantum' indenizatório fixado em R \$6.000,00. Princípios da proporcionalidade e razoabilidade atendidos. Doutrina. Precedentes. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1002194-78.2022.8.26.0003; Relator (a): Virgilio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 24/01/2023; Data de Registro: 24/01/2023** (g.n.)*

Os consumidores programam suas viagens com a ida e retorno em horários previamente agendados e planejados, pensando em seus compromissos, férias (sejam curtas ou longas) após um longo período de trabalho ou para ter ao menos um dia antes de retornar ao trabalho após as férias para organizar suas roupas e pertences levados para a viagem.

Contudo, diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas, estes consumidores são altamente prejudicados. As companhias, por sua vez, fazem pouco caso do ocorrido, tratando como meros acontecimentos rotineiros e como se o dano não fosse lá grande coisa, o que é um total absurdo e demonstra a necessidade de responsabilizar os fornecedores de serviços por seus erros, caso contrário, qualquer um faria o que quisesse com seus clientes e não haveria punição à altura para os acontecimentos, como ocorre no presente caso.

Visando proteger os indivíduos de situações como a presente, o constituinte trouxe na Carta Magna a proteção à intimidade como direito e garantia fundamental, sendo esta consagrada com o direito à indenização pelo dano moral decorrente da violação desta:

“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 termos seguintes:

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;”

O doutrinador Carlos Roberto Gonçalves, ao conceituar o dano moral assevera que:

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação” (GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro. 3. ed. rev. e atual. p.359. São Paulo: Saraiva, 2008. v. IV.)

Seguindo tal entendimento, temos que a situação narrada e comprovada, obviamente causou danos extrapatrimoniais às Apelantes e, sendo a Apelada prestadora de serviços, deve ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem moral causados, nos termos do já citado artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, bem como nos termos do artigo 186, do Código Civil.

Prosseguindo, **deve ser ressaltado que a verdadeira saga vivenciada pelas Apelantes em razão da péssima prestação de serviços da Apelada não se confunde com mero dissabor, ultrapassando muito a esfera do mero aborrecimento**, sendo que qualquer entendimento diverso deste serviria de fomento para que as empresas do setor de transporte aéreo perpetuem sua péssima prestação de serviços causando danos para todos os seus consumidores sem qualquer óbice.

Ora, Exas., o grave erro da Apelada que impediu as Apelantes de embarcar nos voos originais contratados, sob a justificativa da falta de Teste de Covid-19, sendo que no próprio site da Apelada consta que a apresentação do Teste não é requisito obrigatório e, após o impedimento do embarque, as Apelantes foram obrigadas a adquirir novas passagens aéreas, chegando ao destino com 18 horas de atraso, pois a Apelada não as acomodou gratuitamente em outro voo, jamais poderá ser considerado mero aborrecimento.

Desse modo, com a devida vênia, razoável crer que o acontecimento superou o limite dos simples aborrecimentos, expondo as Apelantes a sofrimentos desnecessários. E isso é o quanto basta para configurar o dano moral, pois no



ensinamento de CLAYTON REIS, “*dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico*” (*Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral*. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

A propósito ensina SERGIO CAVALIERI FILHO: “*hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial*” (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).

Nesse interim, mesmo comprovados os danos morais, vale frisar que devem ser provados os fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz na prolação da sentença, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

A indenização por dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Ademais, conforme, já mencionado, o impedimento de embarque das Apelantes ocorreu única e exclusivamente pelo falho e negligente serviço prestado pela Apelada, que, para agravar ainda mais a situação, simplesmente NEGOU reacomodá-las de maneira gratuita em novo voo, limitando-se a orientá-las a solicitar o cancelamento dos voos contratados e o devido reembolso do valor pago pelas passagens aéreas que não foram utilizadas (reembolso este que nunca ocorreu), em total descumprimento da Apelada à determinação dos artigo 12, § 2º, I e artigo 28, caput, ambos da Resolução nº 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil:

“Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas
(...)

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodacão; ” (g.n.)

“Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte,

devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.” (g.n.)

“Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, **fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa**, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.” (g.n.)

Portanto, nos termos dos artigos 21, III e 28, *caput*, da Resolução 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil, se a Apelada tivesse o mínimo de boa-fé e respeito aos direitos das Apelantes, as teria reacomodado gratuitamente nos voos que as Apelantes contrataram por meios próprios após o indevido impedimento de embarque.

O E. Tribunal de Justiça entende que a omissão em reacomodar seu passageiro no primeiro voo disponível, que não acarretaria demasiados transtornos gera por si só danos morais indenizáveis, vejamos:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano moral – Transporte aéreo internacional – Atraso do voo de partida, perda da conexão e **recusa da ré em reacomodar o demandante no próximo voo disponível** – Procedência decretada para condenar a ré ao pagamento de R\$3.366,64 a título de indenização por dano material e R\$10.000,00 pelo dano moral suportado pelo autor – Insurgência da ré - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço (art. 14, *caput*, da Lei nº 8.078/90) – Fortuito interno relacionado diretamente com o risco da atividade empresária desenvolvida pela transportadora aérea – Excludente de responsabilidade não verificada – Dever da ré de indenizar o autor pelo dano material de R\$3.366,64 em razão do prejuízo do demandante ao comprar uma nova passagem aérea indispensável para chegar a tempo de participar de compromisso profissional - **Dano moral bem configurado** – (...) - Procedência redimensionada nesta instância ad quem – Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível

1088429-82.2021.8.26.0100; Relator (a): Correia Lima;
Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro
Central Cível - 44ª Vara Cível; **Data do Julgamento:**
10/01/2023; **Data de Registro: 10/01/2023** (g.n.)

Portanto, temos que os danos morais ocasionados pela Apelada foram devidamente comprovados nos autos, devendo a sentença ser reformada para que haja a devida condenação ao pagamento das indenizações pleiteadas pelas Apelantes.

c) DA FIXAÇÃO DAS INDENIZAÇÕES POR DANOS MORAIS.

Comprovado que o indevido impedimento de embarque e a falta de reacomodação gratuita em novo voo ocasionaram danos extrapatrimoniais às Apelantes, o valor das indenizações por danos morais deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos a que foram submetidos, bem como um valor que tenha caráter pedagógico à Apelada, pela quebra de contrato e consequentemente pela má prestação de serviço, de forma a evitar que venha a incidir novamente na conduta.

Assim, temos, que o dano moral, como definido pela doutrina, tem um duplo caráter: i) compensatório – a fim de compensar a dor, sofrimento, o dano suportado pela vítima; e ii) pedagógico – com a finalidade de punir o causador do dano educando-o para que haja de maneira diversa em casos futuros.

O caráter pedagógico dos danos morais já fora muito bem esmiuçado pelo Professor Caio Mário da Silva Pereira, conforme se constata no livro *Responsabilidade Civil*, Forense, 6ª ed., 1995, Rio de Janeiro, p. 65:

"O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório.".

Também Maria Helena Diniz (Curso de Direito Civil Brasileiro, Saraiva, 11ª ed. 1º V, pg. 292) enfatiza a sanção civil encarnada na reparabilidade do ato ilícito, ao lado da função compensatória:

"...quando a vítima reclama a reparação pecuniária em virtude de dano moral que recai sobre a honra, no profissional e família, não pede um preço para sua dor, mas apenas que se lhe outorgue um meio de atenuar, em parte, as consequências do prejuízo. Na reparação do dano moral, o dinheiro não desempenha a função de equivalência, como no dano material, porém, concomitantemente, a função satisfatória e a de pena..."

Outrossim, a reincidência da conduta geradora do dano é um dos critérios mais relevantes na fixação do montante indenizatório.

Temos que referido critério é objetivo, pois diante de simples pesquisa jurisprudencial deste E. Tribunal verifica-se o número de vezes em que aquele tipo de evento danoso ocorreu em circunstâncias semelhantes com outras vítimas, tendo como responsável o mesmo agente.

No entendimento de Rizzato Nunes:

“Ora, na fixação da indenização deve-se levar em conta essas repetições para que se encontre um valor capaz de pôr freio nos eventos danosos. Caso contrário, quando se tratar de empresas de porte que oferecem seus produtos e serviços a milhões de consumidores, tais indenizações acabam inexoravelmente incorporadas ao custo e, consequentemente, remetidas ao preço.” (NUNES, Luiz Antonio Rizzato. Curso de direito do consumidor. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005 p. 316.).

A persistência do agente lesante em não tomar as providências necessárias para evitar a ocorrência de danos demonstra que o resultado é previsível, todavia, nada é feito para evitá-lo.

Em uma analogia com o direito penal, trata-se da hipótese de dolo eventual, no que o agente assume as consequências do seu ato ou omissão, ciente de que o dano pode ocorrer e prejudicar outrem.

O dever moral expresso pelo princípio *neminem laedere* é simplesmente ignorado, pois, mesmo sendo eventualmente processado e condenado, o agente lesante considera que prejuízo da condenação não é relevante para que mude de orientação, como de fato ocorre no presente caso.

In casu, há o dolo direto em causar o dano, **pois a Apelada tem plena consciência da repercussão de sua conduta.**

Segundo Damásio de Jesus:

“Se o sujeito mentaliza o evento e pensa ‘para mim é indiferente que ocorra, tanto faz, dane-se a vítima, pouco me importa que morra’, não é necessário socorrer-se da forma eventual. Se essa atitude subjetiva passa pela mente do sujeito durante a realização da conduta, trata-se de dolo direto, uma vez que a previsão e o acrescido consentimento concreto, claro e atual, não se tratando de simples indiferença ao bem jurídico, equivalem ao querer direto. (grifo nosso) (JESUS, Damásio E. Direito Penal: Parte Geral. V. 1. São Paulo: Editora Saraiva, 2003, p. 291-292.

Em hipóteses semelhantes à do exemplo acima, a reprovabilidade da conduta é maior, e esse fato implica na necessidade de fixar um valor indenizatório suficiente para cumprir com a função do dano extrapatrimonial.

Somente uma condenação pecuniária expressiva servirá de punição e diminuirá o ânimo do agente lesante em causar dano.

Ora, é o prejuízo financeiro em decorrência da condenação judicial que transformará a prática reiterada da empresa lesante em procedimentos que respeitam os direitos da personalidade dos consumidores.

Corroborando todo o acima disposto, **este E. Tribunal tem fixado indenizações entre R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada passageiro, em casos análogos ao sofrido pelas Apelantes, conforme julgados sobre o tema:**

Impedimento de embarque:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Transporte aéreo. Sentença de parcial procedência dos impossibilidade de embarque e má prestação do serviço com relação à atendimento. Ofensas aos autores pela preposta da ré. Decisão de procedência. RECURSO DA RÉ – Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pelos danos morais in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 para cada autor proporcional e razoável, com caráter compensatório pelo abalo sofrido. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. RECURSO DOS AUTORES – Descabimento de majoração da verba indenizatória, proporcional e razoável pelo abalo sofrido. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1041709-91.2020.8.26.0100; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/10/2022; Data de Registro: 19/10/2022) (g.n.)

*APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – **IMPEDIMENTO DE EMBARQUE** – FRONTEIRAS FECHADAS. Pandemia da Covid 19 - Autora que adquiriu passagens aéreas para o trecho Rio de Janeiro com conexão em São Paulo e destino a Paris, seguindo, após, para a Bélgica para funeral de ente familiar. Impossibilidade de embarque ante a ausência de comprovante de residência de familiar emitido pelo Consulado e de comprovante de hospedagem. Falta de informações e assistência adequada à autora. Falha na prestação de serviços de transporte. Evento que não pode*



*ser caracterizado como mero aborrecimento, mas causa de sérios transtornos e dissabores. RECURSO DA AUTORA. Pretensão de majoração do valor da indenização fixado na sentença em R\$ 5.000,00 para R\$ 15.000,00. Acolhimento em menor extensão. **Quantia majorada para R\$ 10.000,00.** Valor que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014466-41.2021.8.26.0003; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 18/10/2022; Data de Registro: 18/10/2022**) (g.n.)*

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – CHECK-IN DE MENOR PÚBERE EM VOO NACIONAL E POSTERIOR **IMPEDIMENTO DE EMBARQUE** POR INCONSISTÊNCIA NOS DOCUMENTOS – MENOR QUE FOI OBRIGADA A SAIR AO SALÃO DE EMBARQUE **ONDE FICOU ABANDONADA A PRÓPRIA SORTE** – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA RÉ – **Dano moral – Ocorrência** - Responsabilidade objetiva da ré – Falha na prestação do serviço – Erro da preposta da ré - **Dano moral indenizável – R\$ 20.000,00** – Valor que se mostra adequado e não causa enriquecimento ilícito - Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006113-56.2021.8.26.0344; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 28/07/2022; Data de Registro: 28/07/2022**) (g.n.)*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – **IMPEDIMENTO DE EMBARQUE** – RECURSOS DE LADO A LADO. RECURSO DA AUTORA – FALTA DE INTERESSE RECURSAL QUANTO AO TERMO INICIAL DA CONTAGEM DA CORREÇÃO MONETÁRIA – data do arbitramento – pretensão acolhida em 1º grau – recurso da autora não conhecido no ponto. RECURSO DA RÉ – IMPEDIMENTO DE EMBARQUE – (...) impedimento de embarque em Paris, sob o argumento de que o laudo não era apto – autora conseguiu apresentar o exame traduzido para português e francês – ré informou que era necessária a realização de exame RT-PCR – exame realizado pela autora no aeroporto – realocação da autora em voo no dia seguinte – ausência de assistência material – autora permaneceu quase trinta e cinco horas no saguão do*



aeroporto – autora passou mal, desmaiou e foi socorrida por terceiros – falha na prestação do serviço – dano moral ocorrente – **fixação da indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a verba que não comporta diminuição** – sentença mantida. (...)” (TJSP; Apelação Cível 1009643-24.2021.8.26.0100; Relator (a): Castro Figoliola; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 16/03/2022; Data de Registro: 18/03/2022**) (g.n.)

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória. – Transporte Aéreo – **Impedimento de embarque – Sentença de Procedência** – Recurso exclusivo da Empresa comercializadora da passagem - Insurgência que não prospera – Preliminar – Illegitimidade passiva “ad causam” – Questão referente à exclusão da responsabilidade da Recorrente que se confunde com o mérito - Mérito – Fatos narrados na causa de pedir que restaram incontrovertidos - Corrêsses que respondem objetivamente pelos danos sofridos pelo Autor, pois atuam em conjunto perante o Mercado de Consumo – Atividades estritamente coligadas – Prestação de serviços que não admite fracionamento – Inteligência dos artigos 7º, § único e 25, § 1º, ambos do CDC – Teses apresentadas, ademais, inaplicáveis para afastarem a responsabilidade por fato de serviço reconhecida no artigo 14, do CDC – Precedentes desta Colenda Câmara - Dano moral – **Fixação da indenização em R\$ 11.000,00 (onze mil reais) – Redução – Impossibilidade** (...) - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1019619-27.2021.8.26.0562; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 21/03/2022; Data de Registro: 21/03/2022**) (g.n.)

“DANOS MORAIS – transporte aéreo - pretensão fundada no **impedimento do embarque** da autora no voo da requerida - ação procedente em parte, **com condenação da requerida ao pagamento de indenização de R\$10.000,00** – apelo da requerida defendendo que o impedimento decorreu da não apresentação de teste negativo de COVID – inconformismo injustificado pois o e-mail enviado pela requerida à autora não especificava o teste necessário para o embarque e porque a requerida não comprovou sequer a realização do voo, não infirmando a versão narrada na inicial de que ele foi cancelado – autora que, por sua vez, provou que o teste de COVID só seria necessário a partir

*do 31/7/20, posteriormente à sua viagem - dano moral caracterizado inclusive pela necessidade de remarcação da cirurgia da autora em MADRI – indenizatório adequado para compensar os transtornos e os constrangimentos impostos à autora - sentença mantida – demanda procedente - recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1124549-61.2020.8.26.0100; Relator (a): Jovino de Sylos; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 04/02/2022; Data de Registro: 04/02/2022** (g.n.)*

Necessidade de aquisição de novas passagens aéreas:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, uma vez que é a solidariedade que deve prevalecer - Apelante que integra a cadeia de fornecimento de serviços - Inteligência do art. 7º, § único, do CDC - Incontroverso a falha na prestação dos serviços pelas réis - Autor que adquiriu, através do programa de milhagem "smiles" da corré Gol, passagem aérea para embarque em voo operado pela corré Qatar - Impedimento de embarque, sob alegação de que não houve emissão do bilhete - **Necessidade de permanência em solo estrangeiro e aquisição de nova passagem** - Empresas réis que não se desincumbiram do ônus da prova, devendo responder pela falha na prestação dos serviços oferecidos - Indenização por dano material cabível - Afastada, contudo, o reembolso atinente as passagens originais adquiridas por milhas, haja vista a restituição da quantia gasta para aquisição das novas passagens, sob pena de indenização em duplicidade - **Danos morais configurados** - Aborrecimento suportado pelo autor que extrapolou o limite do tolerável - Indenização reduzida de R\$ 15.000,00 para R\$ 10.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso provido, em parte, para afastar o resarcimento das milhas utilizadas para aquisição das passagens originais e reduzir a indenização por danos morais de R\$ 15.000,00 para R\$ 10.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do TJ/SP e partir da publicação do acórdão e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Em razão da sucumbência em maior parte pela ré, deverá arcar com as custas, despesas processuais e verba honorária, estas mantidas em 10% sobre o valor da condenação (artigo 85, § 2º e 86, do CPC). Determinada a retificação do polo passivo para que dele passe a constar Gol Linhas Aéreas S/A. em lugar da Smiles Fidelidade S/A.” (TJSP; Apelação Cível 1018004-*

65.2022.8.26.0562; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 12ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 18/05/2023; Data de Registro: 18/05/2023** (g.n.)

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de passagem (trecho Florianópolis/São Paulo) em razão do não comparecimento para o embarque no voo de ida (“no show”). Prática abusiva. **Autor que adquiriu nova passagem aérea.** Restituição dos valores desembolsados, na forma simples. **Dano moral configurado. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00.** Aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. Recurso parcialmente.”*
provido. (TJSP; Apelação Cível 1007133-04.2022.8.26.0003; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 24/04/2023; Data de Registro: 24/04/2023** (g.n.)

*“(...)RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Cancelamento de voo. Ação indenizatória. Sentença de procedência que fixou indenização por danos morais em R\$ 1.000,00. Insurgência de ambas as partes. **Documentos juntados pela suplicante que confirmam que em razão do cancelamento dos voos teve de adquirir novas passagens,** com alteração da hospedagem. Na hipótese, considerando a não realocação da autora em outro voo, a negativa da devolução dos valores pagos e o descumprimento contratual, tem-se por inquestionável a ocorrência de falha na prestação dos serviços contratados, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Gize-se que, a ré tinha o dever de prestar a assistência adequada a sua passageira, como por exemplo, fornecer alimentação e hospedagem, ou, reacomodá-la em outro voo. Mas não cuidou nem de uma coisa nem de outra. **Em razão de tal descaso, a autora foi obrigada a adquirir novas passagens por conta própria, sem qualquer auxílio por parte da requerida, demonstrando a grave falha perpetrada pela mesma. Danos morais caracterizados.** **Indenização devida.** Montante indenizatório que não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico, nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento sem causa. Insuficiência do quantum da indenização arbitrada.*



Majoração para R\$ 10.000,00. Recurso da autora parcialmente provido e não provido o da ré.” (TJSP; Apelação Cível 1052135-02.2019.8.26.0100; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 14/01/2022; Data de Registro: 14/01/2022**) (g.n.)

“Responsabilidade civil - **Transporte aéreo internacional de passageiros** - Dano moral - Cancelamento de voo e **omissão da ré em prestar informações a Autora** - Versão de cancelamento por motivos técnico-operacionais – Dano moral caracterizado, com o cancelamento inexplicado e o atraso de 24 horas no embarque – Perda de um dia útil – Responsabilidade da ré na prestação de serviços com pontualidade, segurança e conforto - **"Quantum" ao arbítrio prudencial do juiz** – Arbitramento mitigado a **R\$10.000,00, mais razoável ao caso concreto**, atualizado do arbitramento e acrescido de juros de mora da citação – Mitigação que não importa decaimento a Autora (Súmula n. 326 do Col. STJ) – Recurso provido em parte e honorários advocatícios majorados "ope legis" (art. 85, § 11, do novo CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1018417-91.2018.8.26.0506; Relator (a): Cerqueira Leite; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 25/03/2021; Data de Registro: 25/03/2021**) (g.n.)

Chegada ao destino com atraso INFERIOR ao sofrido pelas

Apelantes:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo – **Atraso de voo nacional** - Irresignação do autor e da requerida – **Responsabilidade objetiva da empresa transportadora – Dano moral configurado - Valor a título de indenização por dano moral elevado ao patamar de R\$15.000,00 para parte autora** – Sentença reformada em parte - Recurso não provido da requerida e provido o do autor para os fins expostos.” (TJSP; Apelação Cível 1016395-74.2022.8.26.0068; Relator (a): Maia da Rocha; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 12/06/2023; Data de Registro: 12/06/2023**) (g.n.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – sentença de improcedência – recurso do autor. JUSTIÇA GRATUITA – pedido deduzido em apelação – impugnação apresentada



pela ré – possibilidade de concessão – autor que é menor de idade - presunção de hipossuficiência - irrelevância condição financeira dos representantes legais – análise da hipossuficiência financeira do autor que deve ser distinta a de seus genitores - precedentes do STJ - observância do princípio da dignidade humana - benesses concedidas, ressalvada a característica "ex nunc"- impugnação rejeitada. INDENIZAÇÃO - transporte aéreo internacional – cancelamento e realocação em voo no dia seguinte - risco pela atividade - **fornecedor de serviço que responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores** (artigo 14 do CDC) – **danos morais devidos** - falha da ré que é incontroversa - **atraso de 17 (dezessete) horas do horário programado - ocorrência de danos morais - considera-se adequada a indenização que deve ser arbitrada para a quantia de R\$ 10.000,00 ao autor**, nos termos da Súmula 362 do STJ, e juros moratórios a partir da citação - observação dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - alteração da disciplina da sucumbência - sentença reformada – recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1014287-77.2019.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023** (g.n.)

“APELAÇÕES. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo dos autores e da ré agência de viagens. **Transporte aéreo internacional (Lisboa a Guarulhos). Cancelamento de voo. Chegada ao destino com atraso de 12 horas.** Afastada a alegação de ilegitimidade passiva da agência de viagens. Responsabilidade civil objetiva e solidária das empresas integrantes da cadeia de fornecimento pelo vício do serviço. Aplicação do art. 14 do CDC. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço. **Dano moral configurado, em razão da falha na prestação de serviços. Devida a majoração do valor da indenização de R\$5.000,00 para R\$ 10.000,00, para cada autor.** Sentença reformada em parte. Recurso dos autores provido. Recurso da ré desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1010683-51.2022.8.26.0344; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 23/05/2023; Data de Registro: 23/05/2023** (g.n.)



“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos materiais e morais. Prestação de serviço. Transporte aéreo nacional. Atraso/cancelamento de voo. Chegada ao destino com 15 (quinze) horas de atraso. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral configurado. Responsabilidade objetiva do transportador. Desnecessidade de provas (damnum in re ipsa). Verba fixada em R\$ 12.500,00 (doze mil e quinhentos reais), valor requerido pelo autor. Danos materiais. Despesas com transporte para chegar ao aeroporto. Não cabimento. Ação julgada parcialmente procedente. Sentença reformada. Sucumbência alterada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1024684-94.2022.8.26.0003; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/05/2023; Data de Registro: 17/05/2023 (g.n.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo internacional - Atraso de doze horas na viagem que os autores contrataram com as companhias aéreas requeridas, de Campinas para Milão/Itália - Cancelamento de voo da conexão entre Lisboa e Milão e acréscimo de outro trecho, antes do destino final, com parada em Frankfurt/Alemanha sem apresentação de justificativa para tanto - Responsabilidade das companhias aéreas pelos danos causados aos autores - Falha na prestação do serviço configurada - Recurso que versa apenas sobre o valor da indenização por dano moral, pretendido o aumento da quantia de R\$ 5.000,00 para R\$ 20.000,00 para cada demandante - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, para cada requerente, a qual atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, diante dos transtornos experimentados com chegada ao destino após às 22 horas no horário local - Precedentes desta Corte - Recurso parcialmente provido para tal fim, com adequação dos honorários advocatícios sucumbenciais, de 10% para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.” (TJSP; Apelação Cível 1001905-09.2022.8.26.0404; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Orlândia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 (g.n.)

“Apelação. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora. I.



*Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). **Atraso de voo.** Companhia aérea que não apresentou qualquer justificativa para o atraso. **Defeito na prestação do serviço caracterizado, pois inexistente -- e sequer alegada -- qualquer excludente de responsabilidade.** 2. **Dano moral configurado.** Majoração da indenização por dano moral de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 3. Sentença reformada para majorar a indenização por dano moral. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1095269-74.2022.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/03/2023;** **Data de Registro: 06/03/2023** (g.n.)*

*“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO.
ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MATERIAIS. Não ocorrência. Assistência alimentar prestada. Locomoção por meio terrestre para chegada ao destino final da viagem efetivada. Fato que exclui o direito à devolução do valor desembolsado pela passagem aérea e que somente poderia consistir em fundamento para a configuração do dano moral. **DANO MORAL.**
Ocorrência. Questão controversa. Ausência de irresignação recursal a respeito do tema. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO. **Majoração Admissibilidade.** **Indenização majorada para R\$ 10.000,00, em atenção às circunstâncias do caso e em consideração ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico da companhia aérea e aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade.** Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito. Precedentes desta Câmara e deste E. Tribunal. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado integralmente à ré. Inteligência da súmula 326, do C. Superior Tribunal de Justiça, e do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente modificada. Apelação parcialmente provida.” (TJSP; Apelação Cível 1020174-18.2021.8.26.0506; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 01/03/2023;** **Data de Registro: 01/03/2023** (g.n.)*

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. A autora adquiriu passagens para o voo do Rio de Janeiro a Belo Horizonte. **Atraso de cerca de 9 horas constitui falha na prestação de serviço.** Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da companhia aérea. **Dano moral configurado. Valor de R\$ 10.000,00 que se mostra razoável e proporcional.** Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020073-98.2022.8.26.0003; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/02/2023; Data de Registro: 27/02/2023**) (g.n.)*

*“VOTO Nº 37719 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. Transporte aéreo doméstico de passageiros. Cancelamento de voo em razão de mau tempo. DANOS MORAIS. Ocorrência. Transtornos e desconfortos inequívocos. Como a reacomodação de voo oferecida não atendeu a necessidade dos Apelados, foram obrigados a realizar parte da viagem por via terrestre e a adquirir novas passagem aéreas, mais onerosas, para chegar ao seu destino. **Atraso de mais de 12 horas para chegar ao destino. Quantum reparatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida.** DANOS MATERIAIS. Ocorrência. Aquisição de novas passagens aéreas mais onerosas, pedágio e combustível para chegar ao destino. Reembolso. Sentença mantida. JUROS DE MORA. Termo inicial. Data da citação. Responsabilidade contratual. Arts. 405 do Código Civil e 240 do NCPC. Jurisprudência do STJ. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002448-57.2022.8.26.0001; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 27/01/2023; Data de Registro: 27/01/2023**) (g.n.)*

*“APELAÇÃO - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - **Cancelamento de voo** - Fato incontroverso - Sentença de parcial procedência - Insurgência da autora - Impugnação à gratuidade de justiça afastado - Ausência de prova da alegada capacidade financeira - Illegitimidade ad*

*causam - Inocorrência - Empresa requerida que intermediou a aquisição das passagens aéreas em parceria com a companhia aérea - Responsabilidade solidária reconhecida, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 18 do CDC - Precedentes dessa C. Corte de Justiça. **DANO MORAL - Ocorrência** - Cancelamento de voo - Recusa ao reembolso integral e imediato do bilhete cancelado ou realocação da autora em outro voo - **Inexistência de comprovação e comunicação prévia sobre o fato** - Compra de passagem de transporte terrestre às expensas da autora - Falha na prestação de serviços evidenciada - Dano moral configurado - **Quantum indenizatório - Montante majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que bem se ajusta à hipótese dos autos - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação** - Redução - Não cabimento - Sentença de parcial procedência reformada - RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006356-22.2022.8.26.0002; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 23/01/2023; Data de Registro: 23/01/2023** (g.n.)*

*“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. **Cancelamento de voo de conexão a ensejar atraso de oito horas**. Dano “in re ipsa”. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) pela r. sentença. Valor insuficiente para ressarcir os abalos psicológicos sofridos pela parte autora. Majoração do “quantum” arbitrado. **Admissibilidade. Importância majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, em atenção às circunstâncias do caso e em consideração ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico da companhia aérea e aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem tornar-se fonte de enriquecimento ilícito. Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Apelação parcialmente provida.” (TJSP; Apelação Cível 1006147-50.2022.8.26.0003; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 19/12/2022; Data de Registro: 19/12/2022** (g.n.)*

Portanto, a sentença deve ser reformada, a fim de que haja a necessária condenação da Apelada ao pagamento de indenizações a título de danos morais, fixando-as no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada Apelante**, haja vista que tal valor mostra-se adequado para reparar os danos morais sofridos e com caráter pedagógico, ainda

mais levando-se em conta a reiterada atitude da Apelada na prática de indevido impedimento de embarque e falta de assistência material, a qual o Poder Judiciário não pode coadunar.

d) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA A CONDENAÇÃO DA APELADA AO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS.

Ademais, os danos materiais oriundos do falho serviço prestado pela Apelada foram claramente demonstrados e comprovados pelas Apelantes em fls. 92/100, devendo a Apelada ser condenada ao pagamento da devida indenização.

O fato é, Exas., que em decorrência negligência dos serviços prestados pela Apelada, as Apelantes foram obrigadas a arcar com gastos não planejados com alimentação e nova passagem aérea e prejuízos com diária de hotel perdida, perfazendo a monta de R\$ 7.492,74 (sete mil e quatrocentos e noventa e dois reais e setenta e quatro centavos).

Importante ressaltar que as Apelantes não deixaram de comprovar todo o quanto alegado na exordial, incumbindo-se do ônus que possuíam de acordo com o artigo 373, do Código de Processo Civil:

*“Apelação - Responsabilidade civil – **Ação indenizatória por danos materiais** e morais – Parcial procedência – Contrato de transporte aéreo – **Impossibilidade de realizar o check-in** – Sistema indisponível – **Demandante impedida de embarcar**, sendo compelida a adquirir novas passagens e viajar no dia seguinte – Indenização por danos morais – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Caraterizada a falha na prestação de serviços da ré – Danos morais que independem de comprovação por decorrerem do próprio ato violador – Cabimento – Ressarcimento do prejuízo material suportado pela autora em razão da necessidade de comprar novos bilhetes é medida que se impõe – Recurso da ré improvido.”*
(TJSP; Apelação Cível 1006610-87.2020.8.26.0576; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 26/01/2022; Data de Registro: 26/01/2022**)

Obrigatoriedade de adquirir novas passagens aéreas

*“Apelação - Responsabilidade civil – **Ação indenizatória por danos materiais e morais** – Parcial procedência – Contrato de transporte aéreo – **Impossibilidade de realizar o check-in** – Sistema indisponível – **Demandante impedida de embarcar, sendo compelida a adquirir novas passagens e viajar no dia seguinte** – Indenização por danos morais – Incidência do Código de Defesa do Consumidor –*



*Caraterizada a falha na prestação de serviços da ré – Danos morais que independem de comprovação por decorrerem do próprio ato violador – Cabimento – **Ressarcimento do prejuízo material suportado pelo Autor em razão da necessidade de comprar novos bilhetes é medida que se impõe** – Recurso da ré improvido.”*
(TJSP; Apelação Cível 1006610-87.2020.8.26.0576; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 26/01/2022; Data de Registro: 26/01/2022**)

*“Apelação. Transporte aéreo internacional. Aplicação da Convenção de Montreal ao pedido de indenização por dano material e do Código de Defesa do Consumidor ao pleito de reparação por dano moral. Cancelamento de voo. **Não disponibilização de assistência, sem, nem mesmo, realocar os passageiros em outro voo. Consumidores que, às suas expensas, tiveram de adquirir outros bilhetes aéreos. Necessidade de devolução do valor pago a título de aquisição de bagagens.** Dano moral configurado. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 para cada um dos autores que não merece redução. Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1056987-38.2020.8.26.0002; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 20/04/2021; Data de Registro: 20/04/2021**)
(g.n.)

Obrigatoriedade de ressarcimento de gastos com alimentação, hospedagem, etc.

*“TRANSPORTE AÉREO. **Ação de indenização por danos materiais e morais. Cancelamento de voo.** Ajuste de malha aérea causada pela pandemia da Covid-19. Fato que não justifica a ausência de prévia comunicação, no prazo previsto no artigo 2.º da Resolução n.º 556/2020 da ANAC. Realocação em voo com partida três dias após a data prevista. Prolongamento do percurso, com necessidade de pernoite na cidade de Belém/PA. Falha na prestação de serviços reconhecida. Dano moral configurado. Quantum indenizatório. Redução. Inadmissibilidade. Fixação que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. **Dano material caracterizado. Reembolso das despesas com hospedagem e alimentação.** Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1002201-

07.2021.8.26.0003; Relator (a): Fernando Sastre Redondo;
Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro
Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do**
Julgamento: 17/06/2021; Data de Registro: 17/06/2021)

Portanto, a sentença deve ser reformada para que haja a condenação da Apelada ao pagamento de indenização a título de danos materiais às Apelantes no valor de R\$ 7.492,74 (sete mil e quatrocentos e noventa e dois reais e setenta e quatro centavos).

e) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA COM RELAÇÃO À CONDENAÇÃO DAS APELANTES AO PAGAMENTO DE TODAS AS DESPESAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

Não obstante o MM juiz *a quo* ter entendido em julgar improcedente a presente ação, condenando as Apelantes ao pagamento de todas as despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, verifica-se que tal entendimento não merece prevalecer, ainda que venha a ser mantida a improcedência dos pedidos, o que se admite apenas *ad argumentandum*.

Ora, em que pese os argumentos da sentença, não há dúvida de que esta deverá ser reformada, posto que diante de todos os argumentos lançados na exordial e no presente recurso, resta clara a responsabilidade da Apelada que ocasionou danos de ordem moral e material às Apelantes, decorrente do mencionado indevido impedimento de embarque e todos os demais percalços que este evento desencadeou.

Assim, a presente ação fora ajuizada no regular exercício do direito das Apelantes, isso porque a responsabilidade é toda da Empresa-Apelada pelos percalços por elas causados, conforme verificado.

Nos termos do artigo 188, inciso I, do Código Civil, o exercício regular de um direito reconhecido não constitui ato ilícito, “verbis”, valendo ressaltar que fora apenas a própria Apelada quem deu causa a interposição da presente ação:

*“Art. 188. Não constituem atos ilícitos:
I – os praticados em legítima defesa ou no exercício regular
de um direito reconhecido;”*

Se alguém não foi diligente quanto aos fatos narrados, é inegável que somente poderia ser a Apelada, que deveria desde logo se responsabilizar pelo ocorrido, o que não aconteceu.

Assim, apenas a Apelada deu causa à propositura da presente ação, posto que não observou as disposições legais que regem a matéria, assumindo o risco de ser processada pela falta de cumprimento de suas responsabilidades como empresa aérea.

Destarte, verificando-se que as Apelantes **não** cometaram nenhum ato ilícito e **não** agiram em desacordo com o ordenamento jurídico, apenas exercendo seu direito regularmente, não há que se falar em sua condenação ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios.

Nessa esteira, a lição da melhor doutrina:

“Exercício regular de um direito – o nome já diz – é o direito exercido regularmente, normalmente, razoavelmente, de acordo com seu fim econômico, social, a boa-fé e os bons costumes. Quem exerce seu direito subjetivo nesses limites age licitamente, e o lícito exclui o ilícito” (Sergio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 6º edição – página 42).

Assim, tanto pelo fato de as Apelantes terem agido em exercício regular do direito, quanto pelo fato de não terem sido as responsáveis pelo indevido impedimento de embarque, **que apenas ocorreu por ato imputável à Apelada**, é inegável que não poderia haver qualquer condenação ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios.

Dessa forma, mesmo que mantida a sentença, o que admite-se apenas *ad argumentandum*, faz-se necessária sua reforma, a fim de que seja determinado o afastamento da condenação das Apelantes nas custas de sucumbência.

Outrossim, caso seja mantida a condenação em honorários advocatícios, o que se admite apenas *ad argumentandum*, faz-se necessária a reforma da sentença, a fim de que seja minorado o valor fixado, tendo em vista que o único trabalho do advogado da Apelada (com a *devida vénia* e em que pese o respeito por este) foi a elaboração de defesa, consistindo em atuação mínima através de um modelo das peças processuais que possui.

Frisa-se que conforme determina o artigo 85, do Código de Processo Civil, ao fixar os honorários advocatícios pode-se fazê-lo de forma equitativa levando em consideração: o grau de zelo do profissional; o lugar de prestação do serviço; a natureza e a importância da causa; o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, devendo neste particular ser considerado não haver honorários sucumbenciais ou *ad argumentandum tantum* que seja minorado nos termos acima.

IV – CONCLUSÃO.

Diante de todo exposto, requer seja a presente Apelação recebida e provida para o fim de reformar a decisão de primeira instância, julgando-se **TOTALMENTE PROCEDEnte a presente ação, com a condenação da Apelada ao: 1) pagamento de indenização a título de danos morais a cada Apelante no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em vista das peculiaridades do caso (grave erro da Apelada que impediu as Apelantes de embarcar nos voos originais contratados,**



ROSENBAUM

Advogados Associados

sob a justificativa da falta de Teste de Covid-19, sendo que no próprio site da Apelada consta que a apresentação do Teste não é requisito obrigatório e, após o impedimento do embarque, as Apelantes foram obrigadas a adquirir novas passagens aéreas, chegando ao destino com 18 horas de atraso, pois a Apelada não as acomodou gratuitamente em outro voo); 2) pagamento de indenização a título de danos materiais às Apelantes no valor de R\$ 7.492,74 (sete mil e quatrocentos e noventa e dois reais e setenta e quatro centavos); e 3) inversão do ônus de sucumbência, com a condenação da Apelada ao pagamento de todas as custas processuais e honorários advocatícios.

Caso mantida a Sentença, o que cabe por amor a argumentação, requer seja afastada a condenação em honorários ou ainda, que estes sejam fixados por equidade.

Termos em que,
Pede Deferimento.
São Paulo, data na margem.

**Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029**

**Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP nº. 320.719**