



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2016.0000671446**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1104151-69.2015.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIEGO ROMERO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada AMERICAN AIRLINES INCORPORATION.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), NELSON JORGE JÚNIOR E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 16 de setembro de 2016.

**Francisco Giaquinto**  
relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 23274**  
**APEL.Nº: 1104151-69.2015.8.26.0100**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**APTE. : DIEGO ROMERO (JUSTIÇA GRATUITA)**  
**APDO. : AMERICAN AIRLINES INCORPORATION**

**\*Ação de indenização por danos morais e materiais – Atraso de mais de uma hora em voo internacional de Phoenix para Dallas (EUA), ocasionando a perda do voo de conexão em Dallas e retorno ao Brasil no dia seguinte à data prevista – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC) - Perda do voo de conexão, sendo o autor obrigado a permanecer Dallas por mais 24 horas, sem sua bagagem com bens pessoais - Dano moral que se opera *in re ipsa*, ou seja, se comprova por força do próprio fato lesivo – Valor da indenização que se fixa em R\$ 10.000,00, em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada - Recurso provido. \***

Trata-se de ação de reparação de danos proposta por **DIEGO ROMERO** em face de **AMERICAN AIRLINES**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 169/170, condenando o autor no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela o autor, procurando reverter a r. sentença, sustentando, em síntese, que a situação narrada na inicial não configura mero aborrecimento, nem circunstância comum do cotidiano, mas transtorno atípico por ele enfrentado e, mais que isso, ato ilícito causado pela requerida. A má prestação do serviço gerou danos de natureza moral, em virtude de todo o desgaste físico e psíquico suportado, o que pressupõe o dever de indenizar. Argumenta ainda que o dano moral, na hipótese de atraso e cancelamento de voo, é *in re ipsa*, ou seja, decorre da própria situação desconfortante sofrida pelo consumidor. Ressalta que, em decorrência do atraso, perdeu a conexão e teve que se sujeitar a mais de um dia de atraso para alcançar seu destino final, sendo obrigado a permanecer o tempo todo com as roupas do corpo, privado que foi de seus pertences de higiene pessoal, impedido que foi de retirar sua bagagem (fls. 172/180).

Recurso regularmente recebido, processado e respondido (fls. 184/191).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO.**

Trata-se de ação de reparação de danos decorrentes de atraso de voo internacional, ocasionando perda de voo de conexão, julgada improcedente por sentença assim fundamentada:

“(…)

**A ação é improcedente.**

**Não entendo que o autor tenha sofrido danos morais.**

**Houve mero descumprimento contratual: em razão de atraso em vôo anterior, o réu não conseguiu embarcar o autor no vôo contratado, fazendo-o no próximo vôo disponível, o que fez com que o autor chegasse no Brasil no dia seguinte ao previsto. Embora tenha havido tal descumprimento, o autor não permaneceu desamparado. Restou incontroversa nos autos a assistência com alimentação e hospedagem prestada ao autor.**

**Também não pode ser acolhida a alegação de que teria havido danos morais decorrentes da perda de um dia de trabalho.**

**Ora, o autor não esclareceu que trabalho seria esse, nem em que teria efetivamente consistido essa perda.**

**Para que houvesse ocorrido dano moral, e não apenas material, deveria o autor indicar uma perda de trabalho que afetasse sua imagem, honra, moral ou nome perante empregador ou clientes. Nada disso foi indicado na inicial.**

**Logo, entendo ter havido mero aborrecimento, não havendo danos morais a serem reparados, nem, em consequência, danos materiais decorrentes da contratação de advogado.**

**Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a ação proposta.**

**Condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 10% do valor atualizado da causa. (...)**

No recurso, como único tema devolvido ao tribunal, alega o autor a ocorrência de danos morais passíveis de indenização.

Preservado o convencimento da d. Juíza de Direito sentenciante, o recurso comporta provimento.

A inicial narra que o autor encontrava-se em Phoenix, Arizona (EUA), cidade na qual embarcaria na aeronave da empresa ré, com destino a São Paulo, com uma conexão em Dallas, Texas (EUA).

No entanto, por problemas técnicos da aeronave que percorreria o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

trecho Phoenix-Dallas, houve atraso de algumas horas que, por esse hiato, acarretou a perda da conexão, obrigando o autor a permanecer em Dallas até o dia seguinte, quando a empresa disponibilizaria um assento no voo diário que percorre o trecho Dallas-São Paulo.

Relata que o autor não pode retirar sua bagagem, permanecendo todo o tempo com as mesmas roupas do corpo, privado que foi de seus pertences de higiene pessoal.

O atraso ocorrido, que se refletiu na perda da conexão, além de submeter o requerente a uma situação estressante, cansativa e onerosa, ocasionou a privação de um dia de trabalho e grave violação aos compromissos assumidos.

A conduta da ré ocasionou lesão ao autor, submetido que foi à angústia da espera, frustração quanto ao serviço prestado e probabilidade de perder um dia de trabalho, o que de fato ocorreu.

Com base em tais argumentos, pugna pela condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além do ressarcimento dos honorários advocatícios contratuais de 30% do valor da condenação.

Tanto o transporte aéreo interno como também o internacional, quando contratado com companhia aérea brasileira ou estrangeira, como no caso em questão, submetem-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), porque ocorrido na sua vigência.

Nesse sentido já se solidificou a jurisprudência do STJ:

**“CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CARGA. MERCADORIA. EXTRAVIO. TRANSPORTADOR. INDENIZAÇÃO INTEGRAL. CDC. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. AFASTAMENTO. 1 - A jurisprudência pacífica da Segunda Seção é no sentido de que o transportador aéreo, seja em viagem nacional ou internacional, responde (indenização integral) pelo extravio de bagagens e cargas, ainda que ausente acidente aéreo, mediante aplicação do Código de Defesa do Consumidor, desde que o evento tenha ocorrido na sua vigência, conforme sucede na espécie. Fica, portanto, afastada a incidência da Convenção de Varsóvia e, por via de consequência, a indenização tarifada. 2 - Recurso especial conhecido e provido para restabelecer a sentença. (REsp 552.553/RJ, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 12.12.2005, DJ 01.02.2006 p. 561).**

**“TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – EXTRAVIO DE**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***CARGA – INDENIZAÇÃO INTEGRAL – CDC. I – A responsabilidade civil do transportador aéreo pelo extravio de bagagem ou de carga rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor, se o evento se deu em sua vigência, afastando-se a indenização tarifada prevista na Convenção de Varsóvia. II – Não cabem embargos de divergência, quando a jurisprudência do Tribunal se firmou no mesmo sentido do Acórdão embargado (Súmula 168/STJ). Não conheço dos embargos.” (EREsp 269353 / SP, Rel. Min. CASTRO FILHO, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/04/2002, DJ 17/06/2002, p. 184).***

Na espécie, não há como se afastar a responsabilidade da companhia aérea que é objetiva, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade do transportador é de resultado e objetiva, conforme dispõe o art. 14 do CDC, uma vez que o contrato de transporte traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual o passageiro tem o direito de ser conduzido, são e salvo, com os seus pertences, ao local de destino.

Incontroverso o atraso de mais de uma hora no voo relativo ao trecho Phoenix-Dallas, fato que impossibilitou o autor embarcar no voo de conexão entre Dallas e São Paulo, obrigando-o a permanecer por mais um dia nos Estados Unidos, privado de suas malas ou qualquer objeto pessoal, regressando ao Brasil somente no dia seguinte ao previsto.

Patente a falha da ré na prestação de serviço de transporte internacional de passageiros pelo atraso no voo Phoenix-Dallas, impossibilitando o requerente de cumprir com seus compromissos no Brasil, sendo de rigor a reparação do dano moral causado ao passageiro.

Os fatos retratados longe se apresentam como mero aborrecimento, dissabor ou transtorno, mesmo se considerado que a companhia aérea apelante forneceu hospedagem e alimentação, porque o dano moral se consumou com o simples atraso do voo (AA2484) e a consequente perda da conexão em Dallas/EUA.

Outrossim, embora a companhia aérea apelada tente justificar o atraso do voo em razão de problemas operacionais, certo é que não há qualquer prova de que tenha havido efetivamente problemas técnicos na aeronave.

Evidente que não se pode pretender voar em condições que não atendam as seguranças previstas pelas autoridades do setor.

Todavia, além de não comprovar qualquer problema no avião (como causa de força maior), no caso, a responsabilidade da transportadora é objetiva, independente da existência de culpa relativa a prestação de serviço.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inegável, portanto, que esse fato vai muito além do mero transtorno e dissabor rotineiro, próprio de voo internacional.

O dano moral é presumível, provando-se com a existência do próprio fato lesante (*damnum in re ipsa*), autorizando a indenização por dano moral.

Nesse sentido a jurisprudência do STJ

**CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATRASO DE VÔO INTERNACIONAL - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM DETRIMENTO DAS REGRAS DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO DANO. CONDENAÇÃO EM FRANCO POINCARÉ - CONVERSÃO PARA DES - POSSIBILIDADE - RECURSO PROVIDO EM PARTE. 1 - A responsabilidade civil por atraso de vôo internacional deve ser apurada a luz do Código de Defesa do Consumidor, não se restringindo as situações descritas na Convenção de Varsóvia, eis que aquele, traz em seu bojo a orientação constitucional de que o dano moral é amplamente indenizável. 2. O dano moral decorrente de atraso de vôo, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. (...) 4 - Recurso Especial conhecido e parcialmente provido. (STJ - REsp 299532 / SP, Rel. Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/AP), T4 - QUARTA TURMA, DJe 23/11/2009) (grifo nosso).**

**RESPONSABILIDADE CIVIL. OVERBOOKING. ATRASO DE VÔO. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. DANO PRESUMIDO. VALOR INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO. CONTROLE PELO STJ. PEDIDO CERTO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. I - É cabível o pagamento de indenização por danos morais a passageiro que, por causa de overbooking, só consegue embarcar no dia seguinte à data designada, tendo em vista a situação de indiscutível constrangimento e aflição a que foi submetido, decorrendo o prejuízo, em casos que tais, da prova do atraso em si e da experiência comum. (...) III - Inexistindo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto, o que, na espécie, não ocorreu, distanciando-se o quantum arbitrado da razoabilidade. IV - Em casos que tais, como o juiz não fica jungido ao quantum pretendido pelo autor, ainda que o valor fixado seja consideravelmente inferior ao pleiteado pela parte, não**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*há falar-se em sucumbência recíproca, devendo a parte sucumbente arcar sozinha com as despesas processuais, inclusive honorários de advogado. Recurso especial provido.* (REsp 521043 / RJ, Rel. Ministro CASTRO FILHO, , T3 - TERCEIRA TURMA, DJ 12/08/2003 p. 225) (grifo nosso).

Por isso, bem evidenciados o constrangimento e aflição causados ao passageiro autor em razão do atraso do voo relativo ao trecho Phoenix-Dallas, com a perda do voo de conexão entre Dallas e São Paulo.

A propósito, o STF já admitiu a reparabilidade dos danos morais no transporte aéreo internacional nos casos de atraso de voo e extravio da bagagem:

*“O atraso de vôo internacional, bem como o extravio momentâneo de bagagem, impõe à companhia transportadora o dever de indenizar o passageiro pelos danos morais e materiais experimentados, em observância ao preceito constitucional inserido no art. 5º, V e X, pouco importando que a Convenção de Varsóvia (substituída pela Convenção de Montreal) limite a verba indenizatória somente ao dano material, pois a Carta Política da República se sobrepõe a tratados e convenções ratificadas pelo Brasil”* (STF – 2ª T- AgReg. – Rel. Marco Aurélio – j. 27.04.98 – RT 755/177).

Na fixação dos danos morais o julgador deve mirar-se nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade de cada caso.

Com efeito, no arbitramento do dano moral *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Sob tal perspectiva, afigura-se razoável fixar-se a indenização por danos morais em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”*. (STJ. REsp. nº 318379-MG. Rel. Min. Nancy Andrighi. J. 20/09/01).

Por isso, dá-se provimento ao recurso, julgando-se procedente em parte a ação, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, corrigido do acórdão pela tabela do TJSP (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês, da citação. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais a que deu causa, além honorários da parte adversa fixados em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 14 c.c. 86 do CPC.

**FRANCISCO GIAQUINTO**  
**RELATOR**