



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
11ª Câmara de Direito Privado

**Registro: 2018.0000506547**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 1114762-13.2017.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes FABIANO BARBOSA CAVALCANTE e GRAZIELE ARIANA FONSECA, é apelada AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.

**ACORDAM**, em 11ª 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 Exmos. Desembargadores GILBERTO DOS SANTOS (Presidente), GIL COELHO E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 5 de julho de 2018.

**GILBERTO DOS SANTOS**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**Voto nº 39.770**

**Apelação n.º 1114762-13.2017.8.26.0100**

Comarca: São Paulo - 13ª Vara Cível

Apelantes: Fabiano Barbosa Cavalcante e Grazielle Arianá Fonseca

Apelado: Aerovias Del Continente Americano S.A. Avianca

Interessado: Transamerican Airlines S.A. - Taca Peru

Juiz(a) de 1ª Inst.: Tonia Yuka Kôroku

**TRANSPORTE AÉREO. Atraso em voo internacional. Ação de indenização por danos morais. Alegação da requerida de que o atraso se deu em razão de problemas operacionais. Situação que não afasta a necessidade de a companhia aérea prestar a devida assistência aos passageiros. Ré que não se desincumbiu do ônus que lhe competia de demonstrar que providenciou acomodações e refeições aos passageiros, conforme determina a Resolução 141/2010 da ANAC, evidenciando o descaso. Danos morais. Reconhecimento. Recurso provido.**

A r. sentença de fls. 367/369, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos em ação de indenização por danos morais decorrentes de atraso em voo internacional. Em razão da sucumbência, condenou os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do advogado da ré Avianca em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

Recorrem os vencidos, preliminarmente requerendo a concessão da gratuidade e, no mérito, aduzindo que a empresa descumpriu os termos do contrato, na medida em que causou a perda de 2 horas de lazer e descanso na viagem de ida, em razão do rompimento do cadeado de uma das malas, e atraso de 6 horas na volta, sem qualquer justificativa, informação ou apoio.

Recurso processado e respondido (fls. 478/490) pela manutenção da r. sentença.



É o relatório.

De início, diante da documentação apresentada (fls. 500/568) e da ausência de impugnação pela requerida, não havendo fundadas razões para o indeferimento, concedo a gratuidade pleiteada pelos autores.

Narra a petição inicial (fls. 1/7) que os autores realizaram uma viagem para Cancún/México, com voo de ida com previsão de troca de aeronave em Lima/Peru, que transcorreu sem atrasos, mas que chegando ao destino perceberam que o cadeado de uma das malas havia desaparecido. Em razão da necessidade de conferência do conteúdo da bagagem e preenchimento de formulários, perderam 2 horas de descanso e lazer. O voo de retorno, por sua vez, tinha conexão em Bogotá/Colômbia e o segundo trecho da viagem (Bogotá-Guarulhos), que tinha embarque previsto para às 22h04min, só decolou às 4h10min do dia seguinte. Afirmam que não tiveram nenhuma assistência e nenhuma informação foi prestada pela ré, o que configura dano moral, em razão da angústia sofrida pelo descaso com que a empresa os tratou.

A ré apresentou contestação (fls. 200/214), afirmando que o voo tinha previsão para decolar às 0h04min. do dia 23.09.2017 e que efetivamente decolou às 6h22min., chegando a São Paulo às 11h58min., com menos de 6 horas de atraso, já que o voo original chegaria às 6h15min. Argumenta, ainda, que não foi demonstrado nenhum prejuízo em razão do atraso, que se deu por problemas operacionais devidamente informados a todos os passageiros e sendo disponibilizadas todas as facilidades aos autores, que as aceitaram.

Pois bem.

De proêmio, é de se registrar que, embora se trate de viagem internacional, não envolve questão relativa a danos materiais, motivo pelo qual o



caso deve ser resolvido pelas regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, e não pela Convenção de Varsóvia ou pelo art. 22 da Convenção de Montreal, uma vez que esta última trata do limite da indenização por danos materiais em decorrência do extravio de bagagens e de cargas e de atraso nos voos internacionais.

Aliás, foi assim que decidiu o Colendo STF (RE 636.331, j. 13/11/2017), da relatoria do ilustre Ministro Gilmar Mendes:

“(…) O segundo aspecto a destacar é que a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material, e não a reparação por dano moral. A exclusão justifica-se, porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral, e também porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado, nos casos de reparação moral.”

E a jurisprudência desta E. Corte não destoa, como se pode observar do seguinte julgado:

“RESPONSABILIDADE CIVIL Transporte aéreo internacional Extravio de Bagagem - Indenização material afeta ao julgamento da Repercussão Geral 210 do Eg. Supremo Tribunal Federal - Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e respectivas bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade. Demandante que teve de adquirir novos itens para suprir a falta dos produtos que levava em sua bagagem, uma vez que a requisição levou para 72 horas para restituir seus pertences - O valor fixado para o dano material está dentro dos Limites de Responsabilidade Relativos ao Atraso na Bagagem e da Carga, consoante art. 21, alínea 2, da Convenção de Montreal. DANOS MORAIS. O valor reparatório dos danos morais não está limitado pelo julgamento dos RE 636.331-RJ e ARE 766.618-SP, com repercussão geral, remanescendo os entendimentos jurisprudenciais a respeito da aplicação das normas contidas no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor - O simples fato de chegar ao destino e se ver privado dos pertences pessoais é suficiente para demonstrar o dano moral, sendo dispensável, portanto, a prova dos referidos danos sofridos pelo demandante, que se presumem a partir do fato do extravio de sua bagagem - Valor que atendeu aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso não provido.”



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**11ª Câmara de Direito Privado**

5

(TJSP; Apelação 1032018-58.2017.8.26.0100; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2017; Data de Registro: 13/11/2017).

Portanto, como se viu, a despeito de se tratar de transporte aéreo internacional, não há que se falar em limitação da responsabilidade por danos morais, já que os tratados internacionais somente se aplicam aos danos materiais decorrentes de atraso de voo, extravio de bagagem ou de carga, o que não é o caso dos autos.

Isso porque, pela leitura dos autos, há apenas o pedido de condenação em danos morais fundado no descaso da companhia aérea no que tange aos deveres de informação e prestação de assistência integral.

No caso dos autos, os autores reclamam da perda de duas horas na chegada ao destino internacional em que desfrutariam de férias e de seis horas de atraso no voo de retorno ao Brasil.

Em relação às duas horas “perdidas” que seriam destinadas ao lazer e descanso, não se vislumbra o propalado abalo moral. Primeiro porque o tempo para verificação da bagagem violada e preenchimento de formulários não parece ter sido tão excessivo a ponto de gerar desconforto que mereça reparação. Ao contrário, parece razoável para se lidar com o ocorrido. E depois, porque o preenchimento do “formulário para irregularidades de bagagem” (fls. 15/17) demonstra que a empresa aérea requerida deu a devida atenção ao caso e prestou atendimento aos passageiros, inclusive disponibilizando meios de contato para providenciar os reparos necessários.

Todavia, no que diz respeito ao atraso de quase seis horas no voo de volta, com a devida vênia, não restou comprovado nos autos qualquer eventual excludente de responsabilidade da ré, em relação à ausência de acomodação e



alimentação, ônus do qual não se desincumbiu.

Ainda que não se discuta o porquê do atraso injustificado, mas sim a forma como a empresa lidou com os passageiros, o fato é que na própria contestação a requerida confessa que a alegada falha operacional nada mais foi do que falta de tripulação, conforme se observa da transcrição feita às fls. 204.

E o descaso da ré está patente no que tange à obrigação de assistência material, não tendo comprovado, de forma cabal, como lhe cumpria, as alegações de que teria providenciado acomodações e refeições aos passageiros.

A Resolução 141/2010 da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil prevê que, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como preterição de passageiro, este tem direito de receber do transportador a devida assistência material:

“Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para o embarque o direito a receber assistência material.

§1º - A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I superior a 1 (uma) hora: facilidade de comunicação tais como ligação telefônica, acesso a internet, ou outros;

II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviços de hospedagens.”

Ainda que a transitoriedade da situação indicasse a necessidade de



manter os passageiros dentro do aeroporto, aguardando o desfecho do problema operacional, acomodações adequadas, conforto e segurança era o mínimo que se esperava de uma companhia aérea do porte da ré, que deve estar preparada para tais situações.

Em outras palavras, problemas operacionais, ainda mais como o do caso dos autos, em que a falha parece estar ligada à própria administração de pessoal da ré, não afastam a necessidade de a empresa aérea prestar assistência material adequada ao passageiro, nas hipóteses de atraso de voo.

Não obstante a ré alegue que ofereceu aos autores todas as facilidades e que eles as aceitaram, tal alegação não restou minimamente demonstrada nos autos, o que teria sido facilmente comprovado com a juntada de simples recibos.

Resta evidente, portanto, que houve prestação defeituosa dos serviços, sendo a companhia aérea responsável pelo prejuízo de ordem moral causado aos autores.

Em se tratando de relação de consumo, ausente prova de que a empresa aérea tenha adotado medidas necessárias para que não ocorressem os transtornos decorrentes do atraso do voo, os autores devem ser indenizados pela angústia, insegurança e aflição causadas pela má-prestação do serviço.

Por essas razões, entendo que o valor correspondente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada passageiro, totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais) revela-se razoável e proporcional ao evento narrado nos autos, sem que represente enriquecimento indevido, e que deverão ser acrescidos de juros moratórios legais, a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Em razão da sucumbência, a ré também deverá suportar as custas e



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
11ª Câmara de Direito Privado

8

despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, e pelo mais que dos autos consta, dou provimento ao recurso dos autores para os fins acima explicitados.

**GILBERTO DOS SANTOS**  
Desembargador Relator