



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1068533-19.2022.8.26.0100**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Cancelamento de vôo**  
 Requerente: **Luiza Fernandes Oliveira e outro**  
 Requerido: **TRANSPORT AIR PORTUGAL - TAP**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Gisele Valle Monteiro da Rocha**

Vistos.

Trata-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS** proposta por **ÍCARO MENEZES GAGO DINIZ COUTO** e **LUIZA FERNANDES OLIVEIRA** em face de **TAP - TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A**. Narram os autores que, em abril de 2022, compraram junto à requerida passagens aéreas partindo de Guarulhos – São Paulo para Porto - Portugal, para sua família e seus quatro animais de estimação, na classe executiva. O voo partiria no dia 27/06/2022 às 20h35m, com chegada ao destino final em 28/06/2022, às 14h00m. Alegam que houve remanejamento do primeiro voo, ocasionando um atraso de 12h e que a requerida não prestou assistência de acomodação e ofereceram um *voucher* de R\$33 para alimentação. Que não conseguiram usufruir dos benefícios da classe executiva por não constarem no sistema da requerida. Que ao chegarem em Lisboa descobriram que foram realocados novamente para outro voo na classe econômica e que este atrasou, chegando assim em seu destino final somente 00h13m do dia 29/06/2022. Que ainda tiveram que aguardar mais duas horas para realizar o exame de imigração dos animais, que apresentavam sinais de maus tratos, uma vez que desde que estavam sob a guarda da requerida não haviam sido alimentados com ração e sem água. Discorrem sobre danos materiais e morais. Requerem a condenação da requerida ao pagamento de R\$30.000,00 a título de danos morais causados e R\$1.844,20 e €3,8 pelo dano material. Deu-se à causa o valor de R\$31.844,20. Trouxe aos autos os documentos de fls. 25/92.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

A contestação foi apresentada em fls. 107/114. Inicialmente a requerida oferece proposta de acordo no valor de R\$ 10.000,00. Quanto ao mérito, não nega o cancelamento do voo dos requerentes, mas que os transtornos decorreram de problemas operacionais. Que não há que se falar em falha de prestação dos serviços e de indenização. Que cumpriu com o serviço, tendo os autores chegados a seu destino. Que seu voo para Lisboa era o único no dia, sendo realocados para o primeiro voo disponível. Que prestou toda assistência necessária aos autores. Pede pela total improcedência da ação. Trouxe aos autos os documentos de fls. 115/142.

Houve réplica em fls. 143/146, onde os autores negaram a proposta de acordo.

À especificação de provas em fls. 147, as partes pedem pelo julgamento antecipado (fls. 149 e 151/152).

### **É O RELATÓRIO.**

### **FUNDAMENTO E DECIDO.**

Conheço, por conseguinte, diretamente do pedido, na forma do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

O juiz é o destinatário das provas e julgará a demanda norteado pelo princípio do livre convencimento fundamentado, insculpido no art. 371 do CPC, nas lições de Jônatas Luiz Moreira de Paula: “(...) *Princípio da Persuasão Racional ou Livre convencimento: é regra basilar no direito processual a independência intelectual do juiz ante sua interpretação dos fatos e das normas jurídicas, a fim de construir sua convicção jurídica. Essa independência é expressada pelo princípio enfocado e, segundo, José Frederico Marques, situa-se entre o sistema da certeza legal e o sistema do julgamento segundo a consciência íntima, exigindo-se do julgador pesar o valor das provas que lhe parece mais acertado, dentro de uma motivação lógica que deve ser exposto na decisão.* (MOREIRA DE PAULA, Jônatas Luiz. Teoria Geral do Processo. Ed. Editora de Direito, 2. ed. Leme, São Paulo: 2000, pp 291-292)

É o caso dos autos, vez que desnecessária dilação probatória, pois os pontos controvertidos não prescindiam da comprovação da prova documental, não tendo a prova oral o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

condão de trazer quaisquer esclarecimentos necessários ao deslinde da demanda. No mais, versa a demanda matéria exclusivamente de direito. Destarte, perfeitamente cabível que se julgue antecipadamente o mérito, sem olvidar que compete ao magistrado, na esteira do disposto pelo artigo 139, inciso II, do Código de Processo Civil, velar pela duração razoável do processo.

**No mérito, a ação é PROCEDENTE.**

***Da não aplicação do regime consumerista***

Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor às lides relativas a transporte aéreo ainda que não diga respeito aos danos materiais, nos limites do Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ, combinado com o AI 819933:

*“Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”. 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento.” [g.n.] (STF, Recurso Extraordinário nº 636.331, Rio de Janeiro, Relator Ministro Gilmar Mendes, J. 25/05/2017, por maioria).*

*“Trata-se de recurso em que se discute indenização de danos morais e materiais por falha de prestação de serviço em transporte internacional aéreo de*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*passageiros. O Tribunal de origem condenou a empresa aérea ao pagamento de indenização com fundamento no Código de Defesa do Consumidor, afastando tratados e convenções internacionais que regem a matéria. O recurso extraordinário busca fundamento no art. 102, III, a, da Constituição Federal. A parte recorrente pede que não sejam aplicadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor, mas sim a legislação internacional pertinente ao caso concreto. O Supremo Tribunal Federal, ao analisar o RE 636.331, Rel. Min. Gilmar Mendes, e o ARE 766.618, da minha relatoria, sob a sistemática da repercussão geral (Tema 210), decidiu: (i) reduzir o valor da indenização de danos morais aos patamares estabelecidos na Convenção de Varsóvia e/ou Pacto de Montreal; e (ii) fixar a seguinte tese: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”. Diante do exposto, com base nos arts. 21, § 2º, e 328, parágrafo único, do RI/STF, dou parcial provimento ao recurso extraordinário para determinar às instâncias de origem que apreciem novamente o feito, levando em consideração que a norma internacional limitadora da responsabilidade que rege a matéria deve prevalecer ao Código de Defesa do Consumidor para eventual condenação de empresa aérea internacional por danos morais e materiais. Publique-se. Brasília, 26 de junho de 2017. Ministro Luís Roberto Barroso Relator” [g.n.] (AI 819933, Relator(a): Min. Roberto Barroso, julgado em 26/06/2017, publicado em DJe-143 DIVULG 29/06/2017 PUBLIC 30/06/2017).*

Muito embora referido entendimento seja específico para os casos de responsabilidade civil por danos materiais decorrentes de extravio de bagagem, que não são objeto de pedido no caso em tela, considero que os fundamentos do v. Acórdão impõem reconhecer que, em se tratando de transporte aéreo internacional, a legislação consumerista brasileira é inaplicável. Trata-se, na verdade, de aplicação dos tradicionais critérios de solução de antinomia (aparente), notadamente, *o da cronologia e especialidade*.

Ainda nas palavras do Min. Relator Gilmar Mendes acerca da antinomia e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

revogação tácita: "(...). *A situação, aliás, é típica dos casos de revogação tácita, nos quais não se verifica efetivamente a exclusão da norma revogada do ordenamento jurídico, senão apenas sua inaplicabilidade, seja ela total ou parcial, no caso concreto. Assim, devem prevalecer, mesmo nas relações de consumo, as disposições previstas nos acordos internacionais a que se refere o art. 178 da Constituição Federal, haja vista tratar-se de lex specialis. (...) Aliás, com base nos fundamentos acima alinhavados, penso que é de se concluir pela prevalência da Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil em detrimento do Código de Defesa do Consumidor não apenas na hipótese extravio de bagagem. A mesma razão jurídica impõe afirmar a mesma conclusão também nas demais hipóteses em que haja conflito normativo entre os mesmos diplomas normativos. (...)*" – destaque inserido.

Quanto ao mérito a demanda é **PROCEDENTE**.<sup>1</sup>

São fatos incontroversos nos autos (art. 374, inc. II e inc. III, CPC): i) a relação contratual havida entre as partes; ii) o atraso no voo dos autores; iii) a presença da contratação do serviço de transporte de 4 (quatro) animais.

Os autores pleiteiam o pagamento de indenização de danos morais no valor de R\$ R\$ 30.000,00 a título de danos morais sofridos e R\$1.844,20 e €83,80, a título de danos materiais, em razão de falhas da empresa ré.

Pois bem.

Dito isso, no caso em tela, a empresa ré foi contratada para transportar os autores e seus quatro animais de estimação do trecho São Paulo – Portugal, pela classe executiva, partindo no dia 27/06/2022 às 20h35m, com chegada no destino final em 28/06/2022, às 14h00m.

Alegam os autores que houve atraso de 12 horas do voo, com previsão de partida apenas às 03h00m da manhã, com assistência pífia por parte da requerida, inclusive com os animais sem ser alimentados com ração e água e alocação dos autores para a classe econômica,

<sup>1</sup> Súmula 326 STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (gn)



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

partindo apenas às 23h43m do dia 28/06/2022.

A ré, por seu turno, apenas alega que não houve falha na prestação de serviços e que a parte requerente chegou ao destino em segurança.

Em análise detida dos autos, tem-se que a parte autora encontrava-se em situação excepcional, tendo em vista a presença de 4 (quatro) animais de estimação que também embarcaram no voo.

A parte ré não trouxe aos autos justificativa para para elidir sua responsabilidade sobre os eventos que acometeram a autora e sua família.

O remanejamento dos autores para voo diverso ao contratado, inclusive com rebaixamento da classe executiva para a classe econômicas é situação previsível e inerente ao desempenho das atividades de aviação comercial, observada a segurança e bem estar dos passageiros, sendo ilícita a exclusão do dever de reparar os danos daí decorrentes, bem como abusiva a cláusula de não indenizar, como já restou pacificado no enunciado da Súmula 161 do Supremo Tribunal Federal, *in verbis*: “Em contrato de transporte, é inoperante a cláusula de não indenizar”.

Promover o bem estar da parte requerente é dever direto da ré, que certamente não o cumpriu.

Sobre as excludentes de responsabilidade do transportador aéreo, ensina MARCO FÁBIO MORSELLO:

*“De fato, sob a égide da interpretação vigente, a exclusão da responsabilidade prevista no art. 20 não se dá com base na prova negativa de ausência de culpa ou de falta de diligência, uma vez que se exige, outrossim, prova positiva que elida a responsabilidade, ou seja, escudada em força maior extrínseca, fato de terceiro ou fato da vítima, o que permite divisar, neste aspecto, o caráter substancial da responsabilidade objetiva.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Friso que os alegados problemas são vinculados à própria organização da empresa, previsíveis, devendo a requerida tomar as precauções necessárias no sentido de atenuar as consequências da ocorrência destas circunstâncias, inclusive com a internalização econômica dos possíveis prejuízos, a gerar a conclusão de que se trata de fortuito interno, cuja ocorrência não afasta a responsabilidade do fornecedor (Cf. CAVALIERI FILHO, Sérgio. “Programa de responsabilidade civil”. 9ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010. p. 502).

**Trata-se, em verdade, de hipótese de fortuito interno, inerente ao risco da atividade profissional desenvolvida pela empresa ré, inapto, portanto, a romper o nexo causal ensejador do dever de indenizar os danos suportados pela parte requerente.**

Destarte, uma vez que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe competia, sua oposição ao pedido de tutela jurisdicional não pode prosperar, uma vez configurado o vício na prestação do serviço contratado.

Além disso, a companhia ré não arcou com os prejuízos sofridos pelos autores, não tendo feito prova de tê-lo nos autos, conforme a regra do ônus da prova (art. 373, II, CPC).

**Conforme se observa pelos documentos acostados pelo autor em fls. 23 e 45/48 os autores arcaram com um prejuízo total de R\$1.844,20 e €3,8 pelos danos materiais (fls. 13, 14), pois não forneceu a alimentação, transfer e devolução do upgrade da passagem.**

***Dos danos materiais***

Dito isto, no tocante aos danos materiais, como já dito alhures, uma vez que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe competia, sua oposição ao pedido de tutela jurisdicional não pode prosperar, uma vez configurado o vício na prestação do serviço contratado.

Com efeito, preveem os artigos 19 e 20 do Decreto nº 5910/2006 (Convenção de Montreal), de acordo com a Tese 210 do Colendo Supremo Tribuna Federal, da qual se extrai que o ônus da prova é da requerida, conforme transcrição dos aludidos artigos:

*“Artigo 19 Atraso O transportador é responsável pelo dano ocasionado por*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”;*

*“Artigo 20 Exoneração Se o transportador prova que a pessoa que pede indenização, ou a pessoa da qual se origina seu direito, causou o dano ou contribuiu para ele por negligência, erro ou omissão, ficará isento, total ou parcialmente, de sua responsabilidade com respeito ao reclamante, na medida em que tal negligência, ou outra ação ou omissão indevida haja causado o dano ou contribuído para ele. Quando uma pessoa que não seja o passageiro, pedir indenização em razão da morte ou lesão deste último, o transportador ficará igualmente exonerado de sua responsabilidade, total ou parcialmente, na medida em que prove que a negligência ou outra ação ou omissão indevida do passageiro causou o dano ou contribuiu para ele.*

A ré, pois, por não ter comprovado qualquer causa de excludente de responsabilidade, deve arcar com os prejuízos materiais que os autores suportaram, dada a comprovada falha na prestação de serviços.

Dessa forma, reconheço o dever de indenizar a parte autora em sua integralidade sobre os danos materiais causados.

### ***Dos danos morais***

Não acatada a excludente de responsabilidade alegada pela ré, também é de rigor a procedência do pedido de indenização por danos morais. Vejamos.

*Conclui-se, destarte, tendo em vista o papel preponderante desempenhado pela obrigação de proteção ao passageiro, somente na hipótese de força maior extrínseca, fato da vítima ou de terceiro, poder-se-ia elidir o dever de indenizar, razão pela qual, sob a nossa ótica, a causa desconhecida, não correlacionada*





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*com referidas eximentes, impõe os ônus correlatos ao transportador, porquanto consentâneos com o risco de seu empreendimento”* (in “Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo”, Atlas, 2006, pág. 266).

Demais disso, não se pode olvidar do fim punitivo e dissuasório da reparação devida. Nesse diapasão, não apenas se limita a indenização à mera composição da lesão ocasionada a esfera de direitos de caráter não-patrimonial do indivíduo. Para além dessa finalidade, tem por objetivo a recomposição imposta ao autor da lesão dissuadi-lo de levar a efeito novamente a conduta danosa. Segundo os ensinamentos de Judith Martins-Costa:

*“Parece assim evidente que a tendência, nos diversos ordenamentos, é agregar às funções compensatória – ou simbolicamente compensatória – e punitiva, a função pedagógica, ou de exemplaridade, de crescente importância nos danos provocados massivamente, seja no âmbito das relações de consumo seja no dano ambiental ou nos produzidos pelos instrumentos de mass media. Este caráter de exemplaridade guarda, incontroversamente, nítido elemento penal, ao menos se tivermos, da pena, a lata e até intuitiva definição que lhe foi atribuída por Grotius: ‘Malum passionis quod inflingitur propter malum actiones’, ou seja, ‘pena é o padecimento de um mal pelo cometimento de outro’”* (Os Danos à Pessoa no Direito Brasileiro e a Natureza da sua Reparação, in Revista dos Tribunais n. 89, p. 19).

A expulsão imotivada, que ensejou no atraso para a chegada do destino, somado e a perda da diária no resort de destino supera o mero aborrecimento e a razoabilidade.

Está-se diante do *damnum in re ipsa*, advindo da experiência comum, *secundum quod plerumque accidit*. Não se pode negar, nessa esteira, que os transtornos causados pelo constrangimento exacerbado dos pais, de serem expulsos diante de dezenas de pessoas e de seus filhos pequenos, já abalados pela situação de voo, que pouco ou nada entenderam do episódio, além dos gastos não programados oriundos deste evento, que afetam a normalidade psíquica do indivíduo. A propósito, julgado da 7ª Turma Recursal Central, relatado pelo eminente Juiz de Direito, Danilo Mansano Barinoni:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*“Não é indiferente ao cidadão comum o cancelamento ou atraso substancial de uma viagem, normalmente planejada, efetuada em períodos específicos de férias ou excepcionais folgas do trabalho, que não se repetem ao bel prazer do interessado, geram expectativas, notadamente pelo afastamento do indelicado dia a dia que premia especialmente os moradores da megalópole paulistana, entre outros incontáveis transtornos” (Recurso Inominado nº 989.10.001589-1, j. em 26 de fevereiro de 2010).*

Patente a existência de estresse e desgaste desta família que nitidamente vão além do inadimplemento contratual em si. O dano moral, para este caso, é notório.

A jurisprudência sobre a matéria é pacífica. Por ilustração, cito:

*“No que se refere ao dano moral, é evidente a sua existência. Considerando o descaso das requeridas, que deixaram de orientar a autora quanto ao cancelamento do voo de conexão, somente tomando ciência deste fato quando já se encontrava em terra alienígena, como acima narrado, por certo a ela determinaram constrangimentos, transtornos, humilhações, ansiedade, frustração, temor, angústia, dentre outros sentimentos de perturbação de sua psique, que merecem ser compensados adequadamente. O dano imaterial havido se restringe a este fato (cancelamento de voo) e o tratamento dispensado à autora no aeroporto de Nova York, não ao extravio e dano em sua bagagem que, como é de conhecimento vulgar, infelizmente ocorre com frequência. **Não há, pois, como se reconhecer a dupla incidência, mas sim e tão somente uma.** (g.n.)*

Quanto à valoração do dano moral, deve a mesma ser determinada pelo prudente arbítrio judicial, considerando uma forma de satisfação à vítima pelo sofrimento e constrangimento suportados e punição ao infrator. Daí falar-se que a indenização por dano moral tem caráter dúplice, ou seja, serve de consolo ao sofrimento experimentado pelo ofendido e tem cunho educativo ao causador do dano, com a finalidade de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências semelhantes. Assim, o valor fixado a esse título não pode ser extremamente modesto, e também não pode tornar-se fator de enriquecimento injustificado do indenizado (Nesse sentido: RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJLEX 174/89).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

A fixação da reparação devida, por isso, exige razoabilidade, “*evitando-se excesso que cause enriquecimento sem causa, por sua incompatibilidade com a lesão sofrida*” (cf. STJ, REsp 754.806/SP, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 09.05.2006, DJ 26.06.2006 p. 166).

Em caso semelhante, assim decidiu o E. STJ:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - AGÊNCIA DE TURISMO - PACOTE TURÍSTICO - SERVIÇO PRESTADO COM DEFICIÊNCIA - DANO MORAL - CABIMENTO - PROVA - QUANTUM - RAZOABILIDADE - RECURSO PROVIDO. I. A prova do dano moral se satisfaz, na espécie, com a demonstração do fato que ensejou e pela experiência comum. Não há negar, no caso, o desconforto, o aborrecimento, o incômodo e os transtornos causados pela demora imprevista, pelo excessivo atraso na conclusão da viagem, pela substituição injustificada do transporte aéreo pelo terrestre e pela omissão da empresa de turismo nas providências, sequer diligenciando em avisar os parentes que haviam ido ao aeroporto para receber os ora recorrentes, quando reconhecido nas instâncias ordinárias. II. A indenização por danos morais, como se tem salientado, deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros. III. Certo é que o ocorrido não representou desconforto ou perturbação de maior monta. E que não se deve deferir a indenização por dano moral por qualquer contrariedade. Todavia, não menos certo igualmente é que não se pode deixar de atribuir à empresa-requerida o mau serviço prestado, o descaso e a negligência com que se houve, em desrespeito ao direito dos que com ela contrataram.”* (Resp 304738/SP, 4ª T. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, J. em 14.08.2001, in LEXSTJ vol. 147 p. 243).

Vale salientar, portanto, que a reparação de danos morais, diferentemente dos danos patrimoniais, não se restringe à recomposição do patrimônio dos ofendidos, como restabelecimento puro e simples do *status quo ante*. Visa acima de tudo, compensar de alguma forma as aflições da alma humana e constitui-se numa forma de satisfação à vítima pelo sofrimento, constrangimento e vexame suportados e punição ao infrator.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Tenho para mim, que o prejuízo experimentado pela família autora deve ser ressarcido numa soma que não apenas compense a eles a dor e/ou sofrimento causado, mas especialmente deve atender às circunstâncias do caso em tela, tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido, exigindo-se, a um só tempo, prudência, razoabilidade e severidade, uma vez que condenar a parte reclamada ao pagamento de indenização por danos morais.

Partindo destas premissas, considerando o grau de culpa, sem olvidar do aspecto compensatório, considerando o lapso de tempo sem cobertura e a sucessão de eventos ocorridos em função da falha da empresa aérea, arbitro a **indenização global de R\$ 15.000,00** (quinze mil reais) para compensar a parte autora pelos transtornos causados, aplicando-se a Súmula 326 do STJ, que é suficiente para compensar o polo ativo sobre os prejuízos narrados.

**DISPOSITIVO**

Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTE o PEDIDO para CONDENAR a ré TAP - TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A.** à pagar aos autores a quantia global de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais, com juros e correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês ambas a contar da prolação da presente decisão, bem como os danos materiais no valor de R\$1.844,20 e €3,8 (a quantia em Euro a ser convertido da data da cotação do desembolso do valor pelos autores), corrigido monetariamente desde a data do desembolso, com juros de 1% ao mês desde a data da citação.

Em decorrência da sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha adotada, ficam as **partes advertidas de que a oposição de embargos fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente ensejará a imposição da multa prevista no art. 1026, § 2º,**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**CPC.**

Eventual recurso de apelação, dar-se-á ciência à parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões, no prazo de 15 (quinze) dias (CPC, art. 1.010, § 1º).

Após, considerando que o juízo de admissibilidade será realizado pelo juízo *ad quem*, subam os presentes autos ao E. Tribunal de Justiça de São Paulo, com as nossas homenagens e cautelas de estilo.

Certificado o trânsito em julgado, manifeste-se o vencedor em termos de prosseguimento no prazo de 30 dias, devendo o exequente peticionar como "**Cumprimento de Sentença**", que deverá seguir os moldes do CG 1789/2017, processado em apartado.

P.R.I.C.

São Paulo, 31 de outubro de 2022.

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