

Apelante: CARINA D´ALMEIDA FRANÇA ALVES e CATARINA FRANÇA LEITE ALVES REP/P/S/MAE CARINA D´ALMEIDA FRANÇA ALVES

Apelado 1: TAM LINHAS AEREAS S A

Apelado 2: SOCIÉTÉ AIR FRANCE

Juízo de origem: 3ª Vara Cível da Regional de Bangu

Relatora: Des. Maria Teresa Pontes Gazineu

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. AVARIA DE CARRINHO DE BEBÊ. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença que fixou indenização por danos morais em R\$ 6.000,00 para cada autora, em razão de sucessivas falhas no transporte aéreo internacional, com pedido de majoração para R\$ 20.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a gravidade e a sucessão das falhas na prestação do serviço justificam a majoração da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O cancelamento do voo, a remarcação inadequada, a alteração do itinerário, o extravio de bagagem e de carrinho de bebê e a devolução deste avariado configuram transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento.
4. A privação temporária de equipamento necessário ao deslocamento de crianças de colo agrava a repercussão dos fatos e evidencia a insuficiência da indenização originalmente fixada.
5. A majoração da verba indenizatória faz-se necessária, atendendo à gravidade do dano e às funções compensatória e pedagógica da indenização, em observância à razoabilidade e à proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso parcialmente provido.
Tese de julgamento: 1. A sucessão de falhas relevantes na prestação do serviço de transporte aéreo internacional, com repercussões concretas sobre os passageiros, configura dano

moral que ultrapassa o mero aborrecimento. 2. A gravidade e a multiplicidade das falhas justificam a majoração da indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e § 3º; CPC, arts. 341 e 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STF, Tema 210, RE 636331, Rel. Min. Gilmar Mendes, Tribunal Pleno, j. 25.05.2017; TJ/RJ, Apelação nº 0809330-09.2025.8.19.0001, Rel. Des. Alessandro Oliveira Felix, j. 12.05.2026; TJ/RJ, Apelação nº 0878963-44.2024.8.19.0001, Rel. Des. Carlos Gustavo Vianna Direito, j. 02.07.2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível, estando as partes acima nomeadas, **ACORDAM** os Desembargadores que compõem a Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

VOTO

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual as autoras requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada uma, sob o fundamento de falha na prestação do serviço de transporte aéreo, consubstanciada em atraso e cancelamento de voo, remarcação inadequada, extravio de bagagens e outros transtornos suportados durante a viagem.

Ao analisar a demanda, o Juízo *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autora.

Irresignadas, as autoras interpuuseram recurso de apelação, sustentando, em síntese, que a indenização fixada não reflete a gravidade da falha na prestação do serviço nem a extensão dos danos experimentados. Alegam que a viagem foi marcada por sucessivas falhas imputáveis à companhia aérea, dentre elas o cancelamento do primeiro voo, atendimento inadequado, equívoco na remarcação do itinerário, extravio de bagagem e perda, além da destruição do carrinho de bebê. Aduzem, ainda, que a ausência de informações claras e de assistência adequada acarretou constrangimentos e sofrimento que extrapolam o mero aborrecimento, requerendo, ao final, a majoração da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) em favor de cada autora.

Em sua manifestação a D. Procuradoria de Justiça, opina pelo provimento parcial do recurso, com a majoração dos danos morais para o patamar de R\$15.000,00.

Analizados os autos, o recurso **deve ser conhecido**, eis que presentes seus requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

No caso concreto, restou incontroversa a ocorrência de sucessivas falhas na prestação do serviço de transporte aéreo, que não se limitaram a mero atraso ou cancelamento pontual de voo.

Conforme se extrai dos autos, as autoras foram submetidas a uma sequência de intercorrências durante viagem internacional, dentre as quais o cancelamento do voo inicialmente contratado, demora e deficiência no atendimento para remarcação, alteração do itinerário com substituição de trecho aéreo por transporte ferroviário, extravio de bagagem e avaria de carrinho de bebê.

Com efeito, as circunstâncias retratadas revelam situação que ultrapassa, em muito, os transtornos ordinariamente associados ao transporte aéreo. Além das alterações inesperadas no itinerário, as passageiras tiveram de enfrentar dificuldades decorrentes da ausência do carrinho de bebê, circunstância especialmente relevante diante da presença de crianças de colo, bem como a perda de bagagem e a posterior devolução do referido equipamento danificado e com peças faltantes, além de realizar parte do trajeto por meio de transporte ferroviário, em substituição ao voo originalmente contratado

A prova produzida nos autos corrobora a dimensão dos transtornos experimentados. Segundo os elementos probatórios contantes dos autos, quando da chegada da família à Alemanha, houve atraso decorrente da perda da conexão ferroviária, o extravio de mala e do carrinho de bebê, este último somente entregue cerca de uma semana depois, danificado e com peças faltantes.

Assim, embora a sentença tenha reconhecido corretamente a existência do dano moral, entendo que o valor arbitrado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autora se mostra insuficiente diante das peculiaridades do caso concreto e da multiplicidade das falhas verificadas.

É certo que a fixação da verba compensatória deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração a extensão do dano, as circunstâncias específicas do caso, a capacidade econômica das partes e as funções compensatória e pedagógica da indenização, sem que o montante represente enriquecimento sem causa.

Na hipótese, contudo, não se está diante de simples atraso de voo ou de extravio temporário de bagagem considerado isoladamente. Houve verdadeiro encadeamento de falhas na execução do contrato de transporte, em viagem internacional que envolvia mudança da família para país estrangeiro, com alteração do itinerário originalmente contratado, dificuldades na obtenção de assistência, extravio de bens e privação de equipamento indispensável ao deslocamento das crianças, posteriormente devolvido avariado.

Tais circunstâncias justificam a elevação da verba indenizatória.

Nesse contexto, considerando a gravidade e a sucessão das falhas na prestação do serviço, bem como a repercussão concreta dos acontecimentos sobre as autoras, mostra-se adequada a majoração da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) em favor de cada autora, quantia que melhor atende às funções compensatória e pedagógica da reparação, sem se revelar excessiva.

Colaciona-se a jurisprudência deste Tribunal em situações análogas:

Apelação Cível. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. HIPERVULNERABILIDADE DA AUTORA. MENOR DE IDADE. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE MERECE REPARO. NÃO APLICAÇÃO DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. MAJORAÇÃO QUE SE IMPÕE. Cuida-se de demanda indenizatória, na qual a parte autora alega que em virtude das comemorações dos seus 15 (quinze) anos de idade, adquiriu bilhetes aéreos junto à companhia aérea ré, para realizar viagem

internacional em grupo com destino aos Estados Unidos da América, com retorno programado para se iniciar no dia 23/01/2025, pelos trechos: Orlando/ Miami/ São Paulo (voos operados pela empresa ré American Airlines). Aduz, no entanto, que sofreu atraso de voo, uma vez que deveria ter chegado aproximadamente às 07h:00min do dia 24/1/2025 à cidade do Rio de Janeiro, porém, somente chegou ao destino às 19h:57min. Narra que foram 13 (treze) horas de atraso ocasionado pela ré, e que durante o evento não recebera assistência adequada. A companhia aérea ré pugna pela improcedência dos pedidos autorais, sob o fundamento que o atraso da viagem decorreu de questões técnicas/operacionais, cuja previsibilidade é impossível em operações de transporte aéreo. Assevera que o atraso em questão decorreu de caso fortuito, tendo a ré adotado todas as providências razoavelmente necessárias para evitar qualquer espécie de dano à autora. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. INCONFORMISMO EM RELAÇÃO AO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANO MORAL EM R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS). A questão em discussão consiste em definir se o valor fixado a título de indenização por danos morais, decorrente de atraso aéreo equivalente a treze horas em voo internacional causado por falha operacional da empresa ré, deve ser majorado diante das circunstâncias do caso concreto. O consumidor que contrata transporte aéreo, especialmente internacional, tem legítima expectativa de receber atendimento adequado, segurança e assistência em caso de alteração ou cancelamento de voo. A situação gerou significativo desgaste físico e emocional à autora, que pernitoiu no aeroporto em longa espera, junto aos demais passageiros, e sem acesso às bagagens despachadas. A gravidade do dano é acentuada pelas circunstâncias específicas do caso, já que a parte autora é menor de idade e estava viajando em grupo de excursão com outros adolescentes. Falha na prestação do serviço que restou incontroversa. Responsabilidade objetiva - teoria do risco do

empreendimento. Art. 14 do CDC. Prevalência do Estatuto Consumerista sobre as Convenções Internacionais. Jurisprudência do C. STJ. A fixação da indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar enriquecimento sem causa da vítima e, assegurar caráter compensatório e pedagógico da condenação. O valor fixado na sentença revela-se insuficiente diante da extensão dos transtornos suportados, sendo adequada a majoração da indenização. Análise da verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais que deve fundar-se no método bifásico, considerando os critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência e em observância aos princípios da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa. Igualmente é de ser observado o porte econômico das partes envolvidas, bem como a repercussão do dano. Sopesando tais critérios, entendo que cabível a majoração da verba indenizatória dos danos morais, no caso concreto, para a quantia de R\$12.000,00 (doze mil reais), montante que melhor expressa a valorização das circunstâncias do caso e do interesse jurídico lesado, além de cumprir sua função de minimizar os sofrimentos e as angústias vivenciados pela autora, sem, contudo, favorecer o enriquecimento sem causa. Recurso conhecido e parcialmente provido, para majorar o valor da verba indenizatória para R\$ 12.000,00 (doze mil reais), mantendo-se, no mais, a sentença em todos os seus termos. Majoração dos honorários advocatícios para 12% (doze por cento) sobre o valor atribuído à condenação.

(0809330-09.2025.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX - Julgamento: 12/05/2026 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 8ª CÂMARA CÍVEL))

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. VOO INTERNACIONAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE SE MANTÉM. NEGADO PROVIMENTO AO

RECURSO. I. CASO EM EXAME: 1. Apelação cível na qual a ré, companhia aérea, objetiva a reforma da sentença que julgou procedente o pleito autoral de indenização por dano moral e fixou o valor de R\$ 15.000,00 para cada autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em apurar: i) se houve falha da ré quanto à prestação do serviço de transporte aéreo relacionado ao voo contratado pelos autores para o trecho New York   Lima   Rio de Janeiro; ii) se há dano moral a ser reparado; iii) caso se conclua pela caracterização do dano moral, se o valor arbitrado pelo juízo de primeira instância deve ser reduzido. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. Convenções de Varsóvia e de Montreal que não se aplicam ao caso. Tema 210 do Supremo Tribunal Federal que se restringe à hipótese de voo internacional, extravio de bagagem e dano material. Autores que pleiteiam apenas indenização por dano moral. 4. Viagem de retorno ao Brasil. Aplicação do CDC. Teoria do Risco do Empreendimento. Responsabilidade objetiva. Ausência de excludente de responsabilidade. Art. 14, §3º, CDC. 5. Ré que alega impossibilidade técnica e comercial a justificar o cancelamento do voo. Fato gerador do dano inerente à atividade desenvolvida pela ré. Fortuito interno. 6. Fatos narrados na inicial incontroversos. Ausência de impugnação por parte da ré. Art. 341, CPC. Voo cancelado após decolagem. Espera por 5 horas dentro da aeronave. Pernoite em aeroporto por 13 horas sem assistência da ré e sem que os autores pudessem ter acesso a seus pertences pessoais. Chegada ao destino final com cerca de 30 horas de atraso. Contratação de refeição especial a ser servida no voo,  Kosher  judaico, não cumprida. Extravio temporário das bagagens por cerca de 48 horas depois do desembarque. 7. Dano moral evidenciado. Transtorno, indignação e frustração à legítima expectativa dos consumidores aptos a ensejar lesão a direito da personalidade. Ultrapassado o limite do mero aborrecimento. 8. Valor arbitrado pelo juízo a quo a título indenizatório de R\$ 15.000,00 para cada autor que atende aos princípios da

proporcionalidade e da razoabilidade, bem como se encontra em consonância com o entendimento desta Corte de Justiça. 9. Manutenção da sentença. 10. Majoração dos honorários de sucumbência em 1%, totalizando 16% sobre o valor da condenação. Art. 85, §11, CPC. IV. DISPOSITIVO: 11. Negado provimento ao recurso. Dispositivos relevantes citados: Lei 8.078/90, art. 14, §3º, CPC, arts. 341, 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STF, Tema 210, RE 636331, Rel. Gilmar Mendes, Tribunal Pleno, j. em 25/05/2017, Processo Eletrônico, Repercussão Geral, DJe-257, Divulg. 10/11/2017, Publ. 13/11/2017; Enunciado nº 443, V Jornada de Direito Civil; TJ/RJ, Súm. 343; Apelação Cível nº 0095826-50.2020.8.19.0001, Rel. Des. Alexandre Antonio Franco Freitas Câmara, Segunda Câmara Cível, j. em 20/06/2022; Apelação Cível nº 0802065-86.2023.8.19.0045, Rel(a). Des(a). Maria Helena Pinto Machado, Décima Sexta Câmara de Direito Privado, j. em 27/02/2025; Apelação Cível nº 0931608-46.2024.8.19.0001, Rel(a). Des(a). Cintia Santarem Cardinali, Quinta Câmara de Direito Privado, j. em 21/05/2025.” (0878963-44.2024.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO - Julgamento: 02/07/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

Ante o exposto, VOTO no sentido de **CONHECER e DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para majorar a indenização por danos morais para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) em favor de cada autora, mantida, no mais, a sentença recorrida.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Maria Teresa Pontes Gazineu
Des. Relatora