



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000002645**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034201-89.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes TIAGO AUGUSTO DELUCA e ANNY CAROLINE ROSSETTO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1034201-89.2023.8.26.0003

Origem: **Foro Regional de Jabaquara/4ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Recorrente: **Tiago Augusto Deluca, Anny Caroline Rossetto**

Recorrida: **Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil)**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 00713**

**Apelação. Ação de indenização. Voo nacional. Atraso de mais de catorze horas do horário de chegada do voo inicialmente contratado. Sentença de procedência, em parte, que condenou a ré ao pagamento dos danos materiais de R\$ 219,48 (gastos com transporte). Insurgência dos autores.**

Dano moral. Dano moral que decorre das próprias circunstâncias em que os fatos ocorreram, os quais são suficientes para demonstrar a lesão aos atributos inerentes aos direitos de personalidade. Circunstâncias climáticas não comprovadas. Situação agravada pela falta de assistência material aos autores. Danos morais configurados. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, para cada um dos autores, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta C. Câmara. **Recurso provido, em parte.**

*Vistos etc.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença que julgou procedente, em parte, ação de indenização por danos materiais e morais para condenar a ré a pagar aos autores a quantia de R\$ 219,48, devidamente corrigida. Em razão da sucumbência recíproca, foi determinado o rateio das custas processuais. A ré foi condenada ao pagamento de honorários advocatícios de R\$ 800,00, e os autores, ao percentual de 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais.

Os autores, ora apelantes pleiteiam a reforma do *decisum*. Pleiteiam o

reconhecimento dos danos morais sofridos em razão do cancelamento do voo, com atraso de mais de catorze horas em relação ao voo originalmente contratado.

Contrarrazões a fls. 164/169.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 151/152 e 190/191).

### **É o relatório.**

O recurso comporta *provimento*, em parte.

Conforme se infere dos autos, os autores adquiriram passagem aérea da ré com partida de São Paulo, às 18h15, e destino a Maringá às 19h35 do dia 24/11/2023, ou seja, uma viagem de um pouco mais de uma hora de duração.

Contudo, passado o horário máximo para embarque, foram informados de que o voo fora cancelado, sendo realocados para voo no dia seguinte (25/11/2023), partindo de outro aeroporto, o que causou uma demora de mais de catorze horas do horário originalmente contratado.

Ainda, não há qualquer comprovação de que foi fornecida a assistência material necessária, obrigando os autores a despenderem numerário com transporte (fls. 42) para outro aeroporto a fim de embarcarem no dia seguinte. Observe-se que os autores acusaram a saída de outros voos partindo de Guarulhos, na mesma oportunidade, o que não foi rebatido nas contrarrazões.

Nesse contexto, o dano moral restou configurado. Isto porque o dano é *in re ipsa*, ou seja, decorre das próprias circunstâncias em que os fatos ocorreram, os quais são suficientes para demonstrar lesão aos atributos inerentes aos direitos da personalidade, como a angústia, a impotência e o abalo psíquico sofrido pela parte autora frente ao descaso da ré.

Ainda, releva acrescentar que os problemas climáticos alegados pela ré como motivo do cancelamento do voo em comento não restou suficientemente comprovado, mormente diante da demonstração, pelos autores, de que outras aeronaves decolaram na data dos fatos (fls. 100 e 139).

Outrossim, a situação dos demandantes restou agravada pela falta de assistência material adequada por parte da companhia aérea.

Em casos parelhos, esta C. Câmara já decidiu que:

"Direito Civil e do Consumidor. Transporte Aéreo. Cancelamento de voo e atraso na viagem. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Recurso parcialmente provido, com determinação. I. Caso em exame 1. Ação indenizatória movida por passageiros contra companhia aérea, em razão do cancelamento de voo e atraso de mais de 10 horas na chegada ao destino. A sentença de primeira instância julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais. II. Questão em discussão 2. As principais questões em análise são: (i) a responsabilidade da companhia aérea pelo atraso e cancelamento do voo; (ii) a caracterização de danos morais pelos transtornos sofridos pelos passageiros; (iii) a existência de danos materiais passíveis de reparação. III. Razões de decidir 3. DANO MORAL. Trata-se de relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados (art. 14, CDC). **A alegação de força maior baseada em condições climáticas desfavoráveis não foi comprovada.** Ausência de excludente. Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos autores. Falha na prestação do serviço configurada. Atraso de voo de aproximadamente 10 horas do originalmente contratado. Expectativa da viagem frustrada. Circunstância que ultrapassa o mero dissabor. Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados. Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC. Danos morais configurados. Verba indenizatória arbitrada no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada autor que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o contexto dos fatos e a natureza dos prejuízos sofridos. Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual. Recurso provido. 4. DANO MATERIAL. Não ficou demonstrada a obrigação da ré em reparar danos materiais, pois a acomodação foi providenciada para o dia seguinte e os custos de transporte terrestre e cancelamento de hospedagem ocorreram por iniciativa unilateral dos autores, sem comprovação de prejuízos efetivos. Recurso não provido. 5. Sucumbência revista. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso parcialmente provido, com determinação. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da companhia aérea por cancelamentos e atrasos é objetiva, sendo

indispensável comprovar força maior para afastar o dever de indenizar. 2. O atraso significativo que ultrapassa o mero aborrecimento enseja indenização por danos morais e se mostra necessário comprovar os prejuízos imateriais sofridos pelos passageiros, sendo descabida meras alegações." Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 737; Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1029589-45.2022.8.26.0003; TJSP, Apelação Cível 1013091-67.2022.8.26.0068; TJSP, Apelação Cível 1021470-41.2022.8.26.0506. [destaquei]

(TJSP; **Apelação Cível 1002406-65.2023.8.26.0003**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024).

Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Inépcia recursal do apelo interposto pela corré "Gol". Razões recursais, no tocante ao pedido de afastamento de sua condenação por danos materiais, dissociadas da motivação da sentença, que limitou sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais (artigos 932, inciso III, e artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil). Recurso não conhecido no ponto. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Hipótese em que o passageiro adquiriu bilhetes aéreos da companhia aérea "Gol", que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea ("Passaredo"). Responsabilidade solidária da corré "Gol". 3. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de cancelamento do voo, que delongou em mais de 33 horas a chegada do passageiro ao destino, sem a adequada prestação de assistência material. **Ausência de excludente de responsabilidade em razão das alegadas "condições climáticas diversas", sem comprovação.** 4. Dano moral configurado. Atraso para a chegada no destino. Autor, menor impúbere, que ficou horas no aeroporto aguardando providências e que perdeu dois dias de viagem destinada ao lazer. Evidente o dano moral sofrido. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Valor que está 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. 5. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso da corré "Gol" desprovido na parte conhecida. Recurso da corré "Passaredo" desprovido. [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1017106-89.2023.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Cancelamento de voo nacional. Más condições climáticas. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Cabimento em parte. Caso concreto. **Acerca das condições meteorológicas que teriam causado o atraso na viagem, a demandada não trouxe prova suficiente a respeito.** Não comprovado que a ré despendeu esforços para minimizar as consequências do cancelamento, como a realocação na primeira oportunidade, ainda que em outra companhia aérea. Ademais, a companhia aérea deixou de fornecer a assistência material devida. Falha na prestação dos serviços. Ocorrência. Danos morais. Dever da transportadora, nos casos de atraso de voo, de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros. Inteligência do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC. Ré que, na hipótese, não comprovou ter fornecido assistência material ao requerente. Comprovada a ocorrência de fato extraordinário capaz de ofender o âmago da personalidade da parte autora. Quantum indenizatório. Arbitramento em R\$ 5.000,00 (e não 10.000,00, como pretendido), montante suficiente e razoável para compensar os abalos sofridos, analisadas as peculiaridades do caso concreto, a extensão do dano e gravidade da conduta (Art. 944, CC), bem como os ditames da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao locupletamento ilícito (Art. 884, CC). Danos materiais. Descabimento. Autora que não trouxe comprovante de pagamento do prejuízo alegado. Indenização indevida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para julgar procedente em parte a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento. [destaquei]

(TJSP; **Apelação Cível 1122051-84.2023.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo**

**Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de onze horas na viagem que a autora contratou com a parte demandada - **Ausência de prova da alegação da ré de que problemas climáticos teriam acarretado o cancelamento do voo - Ônus da prova que incumbia à demandada (art. 373, II, do CPC)** - Falha na prestação do serviço configurada - Autora realocada em outro voo, acarretando atraso de onze horas até a chegada ao destino final - Demandada não demonstrou que tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à requerente (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida, com fixação adequada de R\$ 7.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Juros de mora devidos a partir da citação, quando a devedora foi constituída em mora (art. 240 do CPC), notadamente por se tratar de ilícito contratual - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00 (art. 85, § 11, do CPC)."

(TJSP; **Apelação Cível 1024175-31.2023.8.26.0068**; **Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2024; Data de Registro: 29/06/2024).

Em relação à fixação de indenização por dano moral, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: "*A indenização mede-se pela extensão*".

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento ("*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*").

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, considerando o que consta dos autos e as condições pessoais de cada parte, entende-se seja mais razoável seu estabelecimento, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), para cada um dos demandantes, como suficiente à reparação moral experimentada, conforme precedentes desta Câmara para casos semelhantes:



*"Direito do consumidor e civil. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo sem comunicação prévia. Fortuito interno. Dano moral configurado. Recurso provido. I. Caso em exame **Ação condenatória proposta contra companhia aérea em razão de cancelamento de voo nacional sem comunicação prévia, acarretando atraso de mais de onze horas na chegada ao destino.** A autora, que adquiriu passagem para voo com duração de aproximadamente uma hora, teve que realizar o trajeto por transporte terrestre, com viagem de nove horas e quinze minutos. Readequação da malha aérea alegada pela ré como justificativa, sem qualquer prova. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se o cancelamento do voo, sem comunicação prévia e com significativo atraso, configura falha na prestação do serviço e enseja o reconhecimento de dano moral. 3. Também se discute a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) no tocante à necessidade de prova material para caracterização do dano moral. III. Razões de decidir 4. **O cancelamento do voo, sem aviso prévio, caracteriza falha na prestação de serviço, nos termos do art. 14, caput do CDC e configura fortuito interno, sendo ônus inerente ao risco da atividade, conforme art. 927, parágrafo único do Código Civil.** 5. **A alegação de necessidade de readequação da malha aérea não afasta a responsabilidade da ré, devendo esta responder pelo transtorno causado ao consumidor.** 6. **O CDC prevalece sobre o CBA quanto à matéria em questão. A exigência de prova material para o dano extrapatrimonial, conforme previsto no CBA, não é aplicável em situações que envolvam a falha na prestação de serviço e a frustração de expectativas legítimas do consumidor.** 7. **O dano moral foi reconhecido, sendo fixada indenização no valor de R\$ 5.000,00 conforme expresso pedido inicial da autora e reiterado no apelo.** IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: O cancelamento de voo sem comunicação prévia e com atraso substancial na chegada ao destino configura falha na prestação do serviço e gera dano moral indenizável, prevalecendo o CDC sobre o CBA nas relações de consumo. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput; CC, art. 927, parágrafo único; CBA. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 362; TJSP, Apelação nº 1005207-70.2023.8.26.0126." (TJSP; Apelação Cível 1009153-30.2023.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024)[destaquei].*

*"Apelação. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Ação de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente da "manutenção da aeronave", que delongou em cerca de 11 (onze) horas a chegada do passageiro ao destino final. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Legislação aplicável. No que tange à fixação de indenização por dano moral, prevalece o Código de Defesa do Consumidor face à Convenção de Montreal. Precedentes. Ausência de limitação para indenização por dano moral. 3. Dano moral configurado. Arbitramento da indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se o fornecimento de assistência pela ré (hospedagem e alimentação). 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. 4. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1005207-70.2023.8.26.0126; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024).*

*"RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de onze horas na viagem que a autora contratou com a parte demandada de Porto Alegre a Natal, com conexão em Brasília - Ausência de prova da alegação da ré de que problemas climáticos teriam acarretado o cancelamento do voo - Ônus da prova que incumbia à demandada (art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço configurada - Prestação de assistência material para diminuir os desconfortos da autora pelo atraso que, embora louvável, não elide a frustração do cancelamento do voo e a justa expectativa de realizar sua viagem com tranquilidade, além da demora excessiva de onze horas até a chegada ao destino final - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e fixada no valor de R\$ 5.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso parcialmente provido a fim de condenar a ré no pagamento à autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, devidamente atualizado a partir deste arbitramento e acrescido de juros de mora desde a citação, bem como das custas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação." (TJSP; Apelação Cível 1015824-41.2021.8.26.0003; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2022; Data de Registro: 05/11/2022).*

Nesse contexto, levando em conta os parâmetros dos precedentes, as peculiaridades do caso, e ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta Colenda Câmara, o recurso deve ser acolhido, em parte, para que indenização por danos morais seja fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada um dos autores, que serão atualizados a partir da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), com juros moratórios computados a partir da citação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, tendo em vista a fixação da indenização por dano moral em valor menor do que o pretendido pela parte recorrente (R\$ 16.000,00 – fls. 17), acolho, em parte, o recurso.

Em razão do resultado, arcará integralmente a apelada com o pagamento das custas, despesas e honorários, ora fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil.

Honorários recursais incabíveis na espécie, conforme tese firmada em recurso repetitivo – Tema 1059 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento, em parte***, ao recurso para condenar a ré a pagar aos autores indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada um dos demandantes, que serão atualizados a partir da publicação deste v. Acórdão (**Súmula 362 do STJ**), contando-se os juros moratórios a partir da citação.

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**