



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003250

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028644-24.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, são apelados LEANDRO MAGALHÃES DE OLIVEIRA e GLAUCIELY DO NASCIMENTO PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1028644-24.2023.8.26.0003

APELANTE: LATAM AIRLINES GROUP S/A

APELADOS: LEANDRO MAGALHÃES DE OLIVEIRA E GLAUCIELY DO
NASCIMENTO PEREIRA

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 39086

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO – Atraso de voo e perda de conexão decorrentes de necessidade de manutenção na aeronave – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Dano moral configurado – Chegada ao destino final com cerca de dezoito horas de atraso em relação ao itinerário contratado – Quantum indenizatório – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Montante fixado em R\$ 16.000,00, sendo R\$ 8.000,00 para cada um dos autores mantido, ante as especificidades do caso concreto – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça – Sucumbência recursal (CPC, art. 85, §11) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 162/164, integralizada à fl. 172, cujo relatório é adotado, e que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados em *ação de conhecimento pelo rito comum* ajuizada por **GLAUCIELY DO NASCIMENTO PEREIRA E LEANDRO MAGALHÃES DE OLIVEIRA** em face da apelante, para: (i) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 16.000,00, atualizado, pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, a contar do

arbitramento, acrescido de juros de 1% ao mês, desde a citação; e (ii) condenar a ré, ainda, ao pagamento de danos materiais, na quantia de R\$ 340,20, atualizado, pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, a contar do desembolso, acrescido de juros de 1% ao mês, desde a citação. Condenou a ré no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Sustenta a apelante (fls. 175/185), em síntese: **(a)** Da ausência de ato ilícito – Do cumprimento da Resolução 400 da ANAC (fl. 177); e **(b)** Da inexistência de prova quanto aos danos materiais (fl. 179); e **(c)** Da ausência de pressupostos à caracterização da responsabilidade civil por danos morais (fl. 181).

O recurso é tempestivo (fl. 174), preparado (fls. 186/187 e 210) e foi contrarrazoado (fls. 191/198).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de indenização, na qual os autores afirmam que adquiriram passagens aéreas para o trecho Campo Grande x São Paulo x Santiago do Chile, sendo todos os trechos operados pela companhia aérea ré (fl. 3, item 1, “DOS FATOS”).

Afirmam, ainda, que quando procuravam despachar as bagagens foram informados que o voo estava atrasado e,

consequentemente, os autores perderiam o voo de conexão (fl. 3, terceiro parágrafo).

Ato contínuo, a ré emitiu passagem de Campo Grande para São Paulo e informou que os autores deveriam procurar o guichê da companhia aérea no Aeroporto de São Paulo para emitir novas passagens com destino a Santiago, sendo que, lá chegando, após aguardarem por cerca de uma hora na fila, tiveram a passagem para Santiago emitida apenas para às 10h30 do dia 07/10 – o que acarretou a chegada ao destino final com cerca de 18 horas de atraso em relação ao itinerário contratado.

De início, inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º); deste modo, e à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC¹, a responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa.

Nesse contexto, cabia à requerida comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o dano (atraso do voo) (art. 373, II, do CPC), ônus do qual não se desincumbiu.

Cumprе destacar que as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e aquela prevista no artigo 19 da

¹ Art. 14: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.”

Convenção de Montreal não se contrapõem, mas coexistem harmonicamente, complementando-se.

Ademais, as Convenções de Montreal e Varsóvia somente prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor nos casos em que consumidores buscam indenização por danos materiais decorrentes de extravio de bagagem em voos internacionais, conforme tese fixada pelo E. Supremo Tribunal Federal no julgamento do RE nº 636331, com repercussão geral (Tema 210)².

Alega a companhia aérea apelante que o atraso no voo e a consequente perda da conexão e o atraso na chegada ao destino final decorreram de um problema técnico na aeronave, que precisou de manutenção não programada (fl. 80, item B), o que caracterizaria excludente de responsabilidade (fl. 83, primeiro parágrafo); entretanto, a necessidade de manutenção na aeronave não caracteriza força maior/caso fortuito externo, mas representa o chamado “*fortuito interno*”, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela ré.

Nesse sentido, a jurisprudência desta E. Tribunal

² 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. (RE 636331, Relator(a): GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 25/05/2017, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-257 DIVULG 10-11-2017 PUBLIC 13-11-2017).

de Justiça:

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – Cancelamento de voo. **Problemas operacionais que ocasionaram na necessidade de manutenção não programada na aeronave.** Relação de consumo. Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). **Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica.** Danos materiais. Determinação de inclusão na indenização do valor correspondente à diferença entre as passagens inicialmente adquiridas da ré e aquelas compradas de última hora de outra companhia aérea. Dano moral. Configuração. Chegada ao destino final com quatorze horas de atraso. Quantum indenizatório. Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Montante fixado em R\$ 10.000,00 mantido, ante as especificidades do caso concreto. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada em parte. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. DESPROVIDO O RECURSO DA RÉ.”* (TJSP; Apelação Cível 1024133-45.2021.8.26.0005; de minha relatoria; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/03/2023; g.n.);

*“APELAÇÃO - Ação indenizatória - Transporte aéreo de passageiros – Falha na remarcação de voo - Cancelamento e realocação em novo voo que ensejou atraso de 24 horas para aportar ao destino – Pedidos parcialmente acolhidos para condenar a ré ao ressarcimento do dano material, no importe de R\$1.736,27 e do dano moral arbitrado em R\$10.000,00 – Pleito de reforma – Impossibilidade – Vínculo inserido no âmbito das relações de consumo – Responsabilidade objetiva da empresa requerida – Inteligência do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor – **Problemas técnicos na aeronave – Fortuito interno** – Conduta, nexo de causalidade e dano comprovado – **Falha na prestação do serviço – Dever de indenizar** – Dano material oriundo da falha na remarcação do voo – Autora que arcou com gastos relacionados à passagem aérea não utilizada e transporte veicular (contratado para que pudesse dar continuidade à viagem), comprovados documentalmente, que comportam ressarcimento - Dano moral – Companhia aérea que não demonstrou a indisponibilidade de voos em outras empresas aéreas com a finalidade de realocar a passageira com maior brevidade – Atraso relevante de 24 horas que configura irretorquível prejuízo*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizável – Impossibilidade de comparecimento no velório e enterro do genitor de seu companheiro - Dano moral configurado, consideradas as circunstâncias apontadas - Quantum indenizatório que deve ser fixado atendendo aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Apreciação equitativa, levando-se em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta - Impossibilidade de redução do valor arbitrado – Sentença mantida - Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1007855-77.2023.8.26.0302; Relator Des. Claudia Grieco Tabosa Pessoa; 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 30/08/2024; g.n.).

Nessa ordem, inequívoca a configuração de dano moral, visto que os autores, ao chegarem ao destino final com 18 horas de atraso em relação ao itinerário contratado, suportaram lesão psíquica de angústia, insegurança, frustração e exaustão, que ultrapassam, em muito, o mero dissabor.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização por dano extrapatrimonial deve ser prudentemente fixada, com o escopo de inibir novas e idênticas condutas pelo causador do dano, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* indenizatório, fixado em R\$ 16.000,00, sendo R\$ 8.000,00 para cada um dos autores, se mostra adequado a

compensar os transtornos sofridos, sem que lhe representem enriquecimento sem causa, não comportando redução.

Não comporta, pois, reforma a r. sentença.

Em razão da sucumbência recursal, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela apelante ao percentual de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no § 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator