



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003541

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008214-17.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRISA NEVES MARTINS DOS SANTOS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1008214-17.2024.8.26.0003
APELANTE: BRISA NEVES MARTINS DOS SANTOS
APELADO: TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)
COMARCA: SÃO PAULO
VOTO Nº 39239

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO DE VOO – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Chegada ao destino final com cerca de 7 horas de atraso – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – Dano moral caracterizado – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Montante fixado em R\$ 6.000,00, conforme pedido inicial – Precedentes desta C. Câmara – Inversão do ônus da sucumbência – Art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC – Tabela da OAB/SP – Caráter meramente informativo – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **BRISA NEVES MARTINS DOS SANTOS**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 125/130, cujo relatório é adotado, e que julgou **improcedentes** os pedidos formulados em “*ação de indenização por danos morais*” ajuizada em face de **TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.500,00.

Apela a autora (fls. 133/147), sustentando, em síntese: **a)** falha na prestação do serviço – atraso de mais de 7h (fl. 137, item A) e **b)** dano moral (fl. 143, item B).

Recurso tempestivo (fl. 132), preparado (fls. 167/168) e contrarrazoado às fls. 153/159.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de “*ação de indenização por danos morais*” decorrente de cancelamento de voo, sendo incontroverso nos autos que o voo originalmente contratado pela autora, que sairia de Brasília (BSB) às 09:10 do dia 18/03/2024 e chegaria a Lima (LIM) às 12:00 do mesmo dia (cf. *print* à fl. 2) atrasou cerca de 7 horas, tendo aterrissado no destino apenas às 18:40 do mesmo dia (cf. *print* do site *flightradar* à fl. 5).

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 CDC, 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.

Alega a companhia aérea que o cancelamento do voo ocorreu por readequação da malha aérea (fl. 51, item B), o que caracterizaria excludente de responsabilidade (fl. 55, item C).

Todavia, a necessidade de ajuste operacional na malha aérea não constitui fato imprevisível, tampouco caracteriza força maior/caso fortuito, mas representa o chamado “fortuito interno”, inerente ao risco da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividade econômica explorada pela ré.

Nesse sentido é a jurisprudência desta C. Câmara:

*Ação indenizatória julgada procedente - Transporte aéreo nacional de passageiro - Pedido fundamentado em atraso de voo - Chegada com 12 horas de atraso ao destino final e realização do segundo trecho por via terrestre - Responsabilidade objetiva - Prova da excludente de ilicitude a cargo da ré - **Alegação de necessidade de readequação da malha aérea - Fato que por si só, genericamente arguido, não caracteriza caso fortuito e sim fortuito interno** - Falha grave na prestação de serviço - Ausência de comprovação de que as passageiras foram previamente informadas acerca das alterações e de prova de prestação de auxílio material às passageiras (alimentação e hospedagem) - Transtornos que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano - Dano moral configurado - Inconformismo com relação ao valor da indenização (R\$ 6.000,00) - Valor fixado com razoabilidade - Sentença mantida integralmente - Recurso improvido (TJSP; Apelação Cível 1025049-16.2023.8.26.0068; Relator Des. Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2014; Data de Registro: 07/08/2024).*

*APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Responsabilidade civil. Transporte aéreo nacional. Alteração do voo sem prévia comunicação, com introdução de nova conexão e mudança de rota em virtude de **readequação da malha aérea. Fortuito interno relacionado à própria atividade desenvolvida pela ré.** Reacomodação em voo que partiu no dia seguinte. Passageiro com mobilidade reduzida devido a deficiência em membros inferiores. Pernoite no saguão do aeroporto. Chegada ao destino doze horas após o inicialmente previsto. Assistência material insuficiente. **Falha na prestação do serviço caracterizada.** Situação capaz de gerar instabilidade emocional que ultrapassa o que se convencionou chamar de mero aborrecimento. Dano moral configurado. Dever de indenizar que se faz patente. Verba indenizatória fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) tal como pleiteado na inicial. Sentença reformada. Ação julgada procedente. Sucumbência invertida. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1026898-24.2023.8.26.0003; Relator Des. Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024; Data de Registro: 11/06/2024).*

A rigor, conforme estabelece o artigo 737 do Código Civil,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo:

“Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.”

Ademais, ainda que a ré tenha oferecido assistência material (de alimentação) à autora (fl. 52, primeiro parágrafo), tal fato não exclui, como se verá, a sua responsabilidade pelos danos extrapatrimoniais, inclusive porque não demonstrada a impossibilidade de reacomodação em voo com horário mais próximo possível ao contratado, ainda que por outra empresa.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

*APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Atraso de voo de mais de dois dias, no trajeto de Manaus (AM) a Belo Horizonte (MG), constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea. **Requerida não realocou o autor para o voo que chegaria ao destino em horário próximo ao adquirido.** Dano moral configurado. Cancelamento de voo em razão de má condição climática não afasta o dano moral. Indenização de R\$ 5.000,00 pleiteada pelo autor mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000845-40.2022.8.26.0003; Relator Des. Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2022; Data de Registro: 20/06/2022).*

Inequívoca, portanto, a falha na prestação de serviços, a ensejar a devida reparação moral, especialmente porque, no caso dos autos, o atraso do voo resultou na chegada ao destino final com aproximadamente 7 horas de atraso, o que, certamente, causou inevitáveis transtornos.

Ressalta-se que, conquanto tenha sido publicada a Lei nº

14.034/2020 (em 06/08/2020), que acrescentou o artigo 251-A ao Código Brasileiro de Aeronáutica, o dispositivo não nega sua ocorrência, mas condiciona a demonstração efetiva da lesão extrapatrimonial, a qual, no caso, considerando-se que a autora foi informada do atraso do voo apenas quando já havia feito o *check-in* (fl. 3, primeiro parágrafo, o que não foi especificamente impugnado na contestação), bem como permaneceu no aeroporto aguardando por mais de 7 horas (fl. 5, penúltimo parágrafo, que também não foi especificamente impugnado na contestação), chegando ao destino com cerca de sete horas de atraso, não podem, tais fatos, serem considerados meros dissabores.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, 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* deve ser fixado em R\$ 6.000,00, conforme o pedido inicial (fl. 16, item c), pois adequado a compensar os danos, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, cujo parâmetro tem sido adotado por esta C. Câmara em casos análogos:

*Ação indenizatória julgada improcedente - Transporte aéreo de passageiro - Pedido fundamentado em cancelamento de voo, mudança de aeroporto, possibilidade de alteração na classe do voo e **atraso de cinco horas em voo internacional** - Alegação de manutenção técnica não programada - Comprovação de problemas técnicos operacionais de urgência a comprometer*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a segurança dos passageiros: prova a cargo da ré - Imprevisibilidade da manutenção não demonstrada - Aplicação do REsp n. 1.584.465/MG do STJ - Descrição específica do dano moral suportado pelos autores - Fatos que estão além dos meros aborrecimento e dissabores cotidianos - Dano moral configurado - Valor fixado com razoabilidade: R\$ 6.000,00 para cada autor - Sentença reformada - Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1090963-31.2023.8.26.0002; Relator Des. Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024).

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Chegada do consumidor ao destino da ida seis horas após o previsto e, na volta, nove horas depois do horário inicialmente programado. Parcial procedência. Inconformismo do autor. Acolhimento. Incontroversa a falha na prestação dos serviços. Danos morais configurados. Indenização deve ser proporcional à gravidade da conduta lesiva e suas consequências. Adequado, no caso, majorar o valor da reparação para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1029814-97.2024.8.26.0002; Relator Des. Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença, com a procedência da pretensão inicial, condenada a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC.

Ressalta-se que a jurisprudência desta C. Câmara perfilha

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entendimento de que os valores previstos na Tabela da OAB/SP (art. 85, § 8º-A, do CPC) não vinculam o Órgão Julgador, possuindo caráter meramente informativo¹.

Porém, não é caso de arbitramento de honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, uma vez que o recurso está sendo acolhido (Tema 1059, do C. STJ²).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

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

FABIO PODESTÁ

Relator

¹ DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. Procedência. Apelo do autor. Pretensão de modificação do fundamento da decisão (declarar a inexistência da dívida ao invés de reconhecer a prescrição). Inadmissibilidade. Ambas as teses foram arguidas na inicial. Ausência de relação de subsidiariedade. **Honorários advocatícios. Verba devidamente fixada por equidade. Tabela da OAB/SP. Valores não vinculam o Juízo. Mero caráter informativo.** RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1003898-23.2022.8.26.0005; Relator Des. Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2023; Data de Registro: 01/02/2023).

² TESE FIRMADA - "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".