



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000006187

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023898-16.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA APARECIDA SENA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 10987

APELAÇÃO Nº 1023898-16.2023.8.26.0003 – São Paulo

APELANTE: Fernanda Aparecida Sena

APELADO: Latam Airlines Group S/A

JUIZ: Laurence Mattos

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo de pessoas – Atraso de mais de 14 horas para chegada ao destino – Sentença de improcedência – Recurso da autora-apelante pretendendo a reforma do decisum, com a fixação de verba a título de danos morais – Relação de consumo – Contrato de transporte aéreo – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes do Código Civil e art. 14 do CDC – Ausência de excludente de responsabilidade (caso fortuito ou força maior) – Manutenção em aeronave que constitui fortuito interno, previsível e inerente à atividade – Danos morais que não são presumidos, de acordo com o mais recente entendimento do C. STJ – No caso dos autos, não houve comprovação por parte da companhia aérea que teria sido a passageira acomodada no primeiro voo disponível – Consumidora que foi obrigada a realizar escala não programada e perdeu dia de hospedagem por ter chegado ao destino somente no dia posterior – Atraso de mais de 8 horas que é considerado significativo pelo C. STJ – Circunstâncias que não podem ser encaradas como mero dissabor – Danos morais evidenciados – Caráter compensatório e punitivo da quantia – Verba fixada em R\$ 5.000,00, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sopesando, ainda, os fatos ocorridos in casu – Precedente desta Câmara – Redistribuição do ônus da sucumência – RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a **sentença de fls. 126/131**, cujo relatório se adota, que **julgou improcedente** a ação de indenização por danos morais fundada em atraso de voo, proposta por Fernanda Aparecida Sena em face de Latam Airlines Group S/A, sob o fundamento de que não foram comprovados os danos morais sofridos pela autora. Condenada a demandante ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários no valor de R\$ 1.500,00 (equidade).

Recorre a parte autora (fls. 134/153) pleiteando, em síntese, a fixação de indenização a título de danos morais, tendo em vista a responsabilidade da requerida pelo ocorrido.

Recurso tempestivo e preparado. Contrarrazões às fls. 160/171.

É o relatório.

Decide-se.

Cuida-se de ação indenizatória por danos morais, referente à transporte aéreo de passageiro, na qual a autora narra que chegou a seu destino com atraso de aproximadamente 14 horas.

Informa a requerente que, originalmente, adquiriu passagem saindo de Confins/MG às 05:15 do dia 18/07/23, com chegada prevista em Guarulhos/SP às 06:45 do mesmo dia. Em seguida, tomaria um voo para Miami/EUA, às 10:35, chegando ao destino às 17:50 do dia 18/07.

Ocorre que o primeiro voo, com saída de Confins, após atraso de algumas horas, foi cancelado, em razão de insucesso na resolução de problema encontrado pela companhia na aeronava que faria o trajeto.

Devido ao ocorrido, a autora foi realocada pela ré em novo voo, ocorrido às 14:15, chegando em São Paulo às 15:25 do dia 18/07. Em seguida, foi obrigada a realizar escala não programada, indo de São Paulo (saindo às 18:00) para Santiago (Chile), chegando às 21:25. Por fim, saiu às 23:30 do Chile, chegando em Miami somente às 08:00 do dia 19/07/23.

Em sede de defesa, a companhia aérea argumentou que o cancelamento inicial foi ocasionado em razão da manutenção não programada da aeronave, defendendo a ausência de responsabilidade e consequente danos morais.

A sentença de fls. 126/131 julgou improcedente a ação, entendendo que, apesar de restar incontroverso o atraso de 14 horas para chegada ao destino, não restaram comprovados os danos morais que a autora teria sofrido.

Realizado o contexto fático, passo à análise do mérito.

Com efeito, trata-se de relação de consumo, devendo-se aplicar as normas e princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, destacam-se as teses jurídicas definidas pelo Supremo Tribunal Federal em Repercussão Geral:

"Tema 210 - Limitação de indenizações por danos decorrentes de extravio de bagagem com fundamento na Convenção de Varsóvia. 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. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais."

“Tema 1240 - Conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, no que diz com a reparação por dano moral decorrente da má prestação de serviço de transporte aéreo internacional. **Tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.**”

Assim, havendo verossimilhança nas alegações da requerente, era ônus da companhia aérea comprovar que não houve qualquer irregularidade em sua conduta (artigo 6º, VIII, CDC).

Ademais, ressalta-se que o caso em comento constitui contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas, regulado pelos artigos 734 e seguintes do Código Civil, que prevê a **responsabilidade objetiva do transportador** pelos danos causados, assim como o artigo 14, do CDC.

Logo, para o dever de reparação de danos basta somente a comprovação de sua ocorrência e a do seu nexó causal, sendo irrelevante a existência de culpa da ré pelo ocorrido.

Observa-se, ainda, que, no caso em concreto, não se verifica a ocorrência de circunstância capaz de excluir a responsabilidade da companhia aérea (caso fortuito ou força maior), uma vez que problemas de manutenção na aeronave são previsíveis e constituem verdadeiro fortuito interno, inerente à atividade exercida.

No que diz respeito à comprovação dos danos sofridos, ressalto que o entendimento mais recente do C. STJ indica que **os danos morais em casos de cancelamento ou atraso de voo não são presumidos**:

“3. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida.”
(AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Neste sentido, é preciso analisar o caso concreto, avaliando fatores como ter a companhia prestado a assistência material necessária ao passageiro, se foi acomodado o mais breve possível em outra aeronave para evitar consequências maiores, se o passageiro foi informado a respeito dos motivos do atraso/cancelamento e até mesmo quais foram as consequências práticas do atraso para cada um.

No caso dos autos, não há qualquer dúvida de que a apelante chegou ao destino com 14 horas de atraso, sendo obrigada a realizar escala não programada em Santiago (Chile). Não restou comprovado pela requerida, ademais, que a autora foi realocada no primeiro voo disponível após o

cancelamento.

Por outro lado, a autora demonstrou que perdeu um dia de hospedagem em Miami em razão do ocorrido (fl. 23), o que é consequência natural considerando que chegou no dia seguinte ao inicialmente programado.

Deve-se, ainda, ponderar que o maior atrativo do transporte aéreo é justamente o curto período levado para percorrer grandes distâncias. Ora, o atraso de 14 horas frustra completamente o objetivo principal do serviço, que inclusive é oferecido com valores muito superiores ao transporte terrestre.

Além disso, sabe-se que, no caso de voos internacionais, o atraso de horas afeta diretamente reservas de hospedagem, passeios, serviços em geral, que o passageiro tenha feito, muitas vezes com meses de antecedência, obrigando-o a se adaptar ao novo período de viagem, tudo em razão da má prestação de serviços da ré, que não cumpriu com o horário inicialmente contratado.

Ademais, imperioso apontar que **a Corte Superior entende que a espera superior a 8 horas já constitui atraso significativo** (sendo 14 horas no caso dos autos):

"6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de **mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas – que não é considerado significativo** –, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse." (STJ, AgRg no REsp 1269246/RS, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014)

Assim, o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comezinho descumprimento contratual, **sendo de rigor a fixação de indenização por danos morais.**

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima (acima mencionados), fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a **fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00.**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

A quantia deverá ser atualizada a partir do arbitramento (Súmula 362, do STJ), incidindo juros de mora a partir da citação. Os índices de juros e correção deverão observar as previsões dos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Neste sentido, já decidiu a 12ª Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – **atraso de doze horas em relação à viagem originariamente contratada** – apelante que não recebeu qualquer tipo de assistência, por motivos operacionais – hipótese que não é de mero aborrecimento banal – **indenização fixada em R\$5.000,00** e não no valor inicialmente pleiteado (R\$9.000,00) – valor adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba – recurso parcialmente provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1093700-04.2023.8.26.0100**; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)

Diante do novo resultado da demanda, deverá a apelada arcar com o ônus da sucumbência, consistente no pagamento das custas e despesas, bem como honorários de 12% sobre o valor atualizado da causa.

Por fim, anoto que já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, arbitrando-se, em favor da autora, indenização devida a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

MARCO PELEGRINI
Relator