



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000277308

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034060-70.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LUCIA MARIA ALMEIDA BAUM e FABIANNE PIOJETTI DA SILVA SANTOS, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ANA CATARINA STRAUCH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1034060-70.2023.8.26.0003

Apelantes: LUCIA MARIA ALMEIDA BAUM E FABIANNE PIOJETTI
DA SILVA SANTOS

Apelada: LATAM AIRLINES GROUP S/A

MMª. Juíza de Direito Drª. Michelle Fabiola Dittert Pupulim

Foro: Regional de Jabaquara – 6ª Vara Cível

VOTO Nº 28754

APELAÇÃO – “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS” – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo em razão da malha aérea - Sentença de improcedência – Insurgência recursal da parte autora – Falha na prestação do serviço da companhia aérea - Danos morais configurados - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, para cada parte, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

A Douta Magistrada “*a quo*”, ao proferir a r. sentença de fls. 169/172, cujo relatório adoto, julgou a “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS”, interposta por LUCIA MARIA ALMEIDA BAUM E FABIANNE PIOJETTI DA SILVA SANTOS, em face da LATAM AIRLINES GROUP S/A, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, julgo improcedente o pedido inicial, com fundamento no art.487, inc. I, do Código de Processo Civil. Condeno os autores ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa. Caso interposto recurso de apelação, intime-se para contrarrazões, remetendo-se, após, ao E. Tribunal de Justiça.*”.

Insurgência recursal da parte autora (fls. 175/193). Apresenta síntese dos autos. Reitera os termos da exordial. Sustenta a ocorrência de danos morais indenizáveis, em razão da má prestação de serviço. Aduz que: *“O atraso de mais de 14 horas e 30 minutos não apenas trouxe prejuízos materiais, mas também causou estresse significativo, desgaste físico e emocional, longas horas em filas de espera e ansiedade pela resolução do problema, ampliando os transtornos vivenciados.”*. Nestes termos, pugna pelo provimento do presente recurso, com a reforma da r. sentença, sendo a ação julgada procedente, com a condenação da apelada, em indenização por danos morais, no valor de R\$16.000,00 (R\$ 8.000,00 para cada parte), bem como, a majoração dos honorários sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 201/207.

Subiram os autos para julgamento.

Consoante deliberação de fls. 212/213, determinada a complementação do preparo, o que foi cumprido às fls. 216/218.

Vieram os autos conclusos. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o Relatório.

Inicialmente, exercido o juízo de admissibilidade, em cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º, do CPC, vale consignar que o recurso deve ser conhecido, pois é tempestivo e está, devidamente, preparado.

De plano, destaque-se, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, *caput*, do CPC.

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS”, interposta por LUCIA MARIA ALMEIDA BAUM E FABIANNE PIOJETTI DA SILVA SANTOS, em face da LATAM AIRLINES GROUP S/A.

As autoras alegam, em síntese, que adquiriram, para o dia 23/11/2022, passagens aéreas, para o trecho de São Paulo à Londrina, com previsão de chegada para às 23:05 horas do mesmo dia. Afirmam que chegaram no aeroporto com antecedência e, já na área de embarque, foram comunicadas sobre o cancelamento do voo. Sustentam que foram realocadas em novo voo, subsequente, com saída prevista às 12:20 horas, do dia 24/11/2022. Asseveram que o voo de realocação sofreu atraso. Asseguram que chegaram ao destino final com mais de 14 horas de atraso. Nestes termos, requerem a condenação da ré, no pagamento de indenização, por danos morais, no valor de R\$16.000,00

(R\$8.000,00 para cada autora).

Pois bem.

Pelo que se colhe dos autos, a parte autora alega que o voo, originalmente contratado, junto à empresa ré, foi cancelado, culminando num atraso de mais de 12 horas, para chegar ao seu destino.

Lado outro, a ré sustenta, às fls. 55, que **“No presente caso, houve cancelamento comercial do voo, tendo em vista as modificações realizadas na malha aérea do aeroporto de destino e/ou origem, assim, em razão da impossibilidade técnica e comercial de realização do voo outrora contratado”.**

Nesse contexto, caracterizada está a relação jurídica de consumo, entre as partes litigantes. Nestes termos, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, eis que configurada a qualidade das autoras como destinatárias finais, dos serviços prestados pela ré, na contratação do transporte aéreo.

Desta forma, configura direito da parte vulnerável, a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (art. 6º, VIII, do CDC), inclusive com a inversão do ônus probatórios, bem como, a modificação de cláusulas contratuais abusivas (art. 6º, IV, CDC).

Pertinente observar que, o contrato de transporte é obrigação de resultado, de forma que, o transportador deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados.

Com efeito, a empresa ré, como fornecedora de serviço, deve se responsabilizar por eventuais danos, que possam ser causados a seus passageiros (reponsabilidade objetiva), devendo responder, independentemente de culpa, pelos danos causados, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“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 sua fruição e risco”.

É sabido que não se trata de modalidade de risco integral, motivo pelo qual se afasta a responsabilidade da transportadora aérea em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c 393, parágrafo único, ambos do Código Civil e art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Contudo, a ré não se desincumbiu de embasar suas alegações, em prova robusta, quanto ao motivo

do cancelamento do voo (a impossibilidade técnica e comercial de realização do voo).

Nessa toada, não há que se falar em excludente de responsabilidade.

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a transportadora aérea somente não seria responsabilizada, pelo descumprimento do contrato, diante da comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c art. 393, parágrafo único, ambos do CC e art. 14, §3º, II, do CDC), o que não se verificou no presente caso.

Nesse sentido:

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos morais. Ocorrência de problemas mecânicos não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior, determinando a responsabilidade da ré pelos danos causados em decorrência do atraso no voo. Falta de prestação de assistência adequada à autora. Causa excludente de responsabilidade não demonstrada. Danos morais configurados. Valor adequadamente arbitrado. Sentença de parcial procedência mantida. Majoração da

verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido. (TJSP - Apelação nº 1057839-30.2018.8.26.0100 — 37ª Câmara de Direito Privado — Rel. Des. Pedro Kodama — j. 02/10/2018)

Deste modo, à míngua de comprovação da parte, sobre a qual recai o ônus probatório, cabível, em parte a indenização postulada na peça recursal, a título de dano moral.

Quanto ao dano moral, no caso em espécie, não se trata de mero aborrecimento travado nas relações de consumo. A conduta adotada pela ré caracteriza violação ao princípio de lealdade e boa-fé, que deve permear nas relações comerciais entre empresas e consumidores. Assim, resta claro que, faz jus, a parte autora, ao recebimento da indenização por danos morais.

A situação retratada não se insere nos dissabores da hodierna vida em sociedade. Houve frustração de justa expectativa de chegar ao destino no horário, previamente contratado.

Na fixação da indenização pelos danos morais, o juiz deve proceder ao arbitramento de modo que não seja nem inócuo e nem absurdo, devendo sopesar as condições dos

envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso. Sua fixação deve, ao mesmo tempo, compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, não podendo ser fonte de enriquecimento ilícito para qualquer das partes, mas sim tem que estar de acordo com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Diante destes elementos, levando em consideração a extensão da lesão sofrida, o caráter educativo, compensatório e punitivo dos danos morais, bem como, utilizando da técnica do desestímulo ao comportamento desidioso, e com vistas a evitar enriquecimento indevido, fixo a indenização, por danos morais, em **R\$ 10.000,00 (R\$5.000,00 para cada parte autora)**.

Portanto, diante das peculiaridades do caso em tela, aliada ao conjunto probatório, acostado aos autos, **reformo a r. sentença, para condenar a ré, no pagamento de indenização por danos morais, às autoras, no montante de R\$ 10.000,00 (R\$5.000,00 pra cada parte autora), atualizado pela tabela de débitos judiciais a partir da data do arbitramento, acrescendo-se juros de mora de 1% ao mês, contados da citação.**

Desta forma, **condeno a ré, no pagamento das custas e despesas processuais, bem como, honorários advocatícios, devidos ao patrono das autoras, os quais arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação, corrigido pela Tabela Prática do TJSP, até a data do efetivo pagamento.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO**
AO RECURSO.

ANA CATARINA STRAUCH
Relatora
(assinatura eletrônica)