



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000277611

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008731-10.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LETÍCIA SOUSA DOS SANTOS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

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 SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 24 de março de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1008731-10.2024.8.26.0007

Apelante: Letícia Sousa dos Santos (Justiça Gratuita)

Apelada: TAM Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil).

Comarca: São Paulo – Foro Regional VII – Itaquera – 3ª Vara Cível

Juíza de 1º Grau: Juliana Nobre Correia

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 31944

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Atraso de voo em razão de condições climáticas e chegada mais de 13 horas depois do originalmente contratado - Fortuito externo ou força maior que resultaria na exclusão da responsabilidade civil da companhia aérea (artigos 393 e 734 do Código Civil) – Embora, em princípio, justificável o atraso na realização do voo inicial, não comprovou a empresa aérea que o voo de conexão para o qual a passageira foi remanejada, era o primeiro disponível - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 21, 26 e 27 - Prestação de serviço defeituoso caracterizada - Evento que extrapola a seara do mero dissabor - Dano moral configurado - Indenização devida – Valor arbitrado em consonância com o evento danoso – Dano material reclamado, não comprovado - Decaimento recíproco – Ação parcialmente procedente - Sentença substituída - **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 23/01/2025 (fls. 156/162), de relatório adotado, que “*JULGO[U] IMPROCEDENTE a presente ação. Condeno[u] a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que arbitro[u] em 10% do valor atualizado da causa, nos moldes do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil*”.

Apelo da autora (fls. 169/182), alegando, em síntese, que a nota fiscal da compra da mala e a foto da sua avaria ainda no aeroporto comprovam “*que o produto foi entregue para apelada em boas condições e danificado durante o embarque e desembarque*”; e, que faz jus a reparação do abalo moral, em razão da falha na prestação do serviço, com “*atraso do voo superior a 15 horas e ausência de suporte material por parte da apelada*”.

Contrarrazões às fls. 188/203.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta, em 29/01/2025, é tempestiva e preparada (fls. 183/184).

A sentença está proferida com fundamentação que segue copiada: “(...) *Cinge-se a controvérsia à existência de dever, por parte da empresa ré, de reparar os prejuízos materiais e extrapatrimoniais suscitados pela requerente, esses que decorrem de cancelamento de voo e de danos causado à bagagem da autora. A ré TAM informou em defesa que o atraso e o posterior cancelamento do voo ocorreram em razão de más condições climáticas que obstavam a decolagem da aeronave na cidade de Fortaleza/CE, narrativa que encontra respaldo nos documentos apresentados pela empresa ré a fls. 77/78. É necessário pontuar que cabe às companhias aéreas salvaguardar a segurança dos passageiros, sendo que diante da existência de impedimentos de natureza climática houve o adiamento e posterior cancelamento do voo, com a oferta de reacomodação. Verifica-se que o evento causador dos prejuízos suportados pela requerente trata-se de fortuito externo às atividades da ré, uma vez que a ausência de boas condições climáticas para a decolagem é evento não imputável à empresa. Assim, observa-se a presença de fator excludente de responsabilidade da empresa requerida (força maior), nos termos dos artigos 393 e 734 do CC. Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se*

houver por eles responsabilizado. Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir. Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade. A empresa ré não pode ser responsabilizada pelos prejuízos decorrentes de força maior, o que obsta o acolhimento da pretensão autoral relativa aos atrasos na conclusão do transporte aéreo com destino a São Paulo/SP. Nesse sentido, o entendimento jurisprudencial: (...) Portanto, tendo em vista que restou caracterizado nos autos evento de força maior que obstou a decolagem da aeronave, não merecem prosperar os pedidos da parte autora a título de danos morais, pois há a presença de hipótese que exclui a responsabilidade da empresa ré pelos prejuízos experimentados pela requerente. Não obstante, registre-se que não houve demonstração de consequências deletérias em desfavor da autora decorrentes do evento, como problemas de saúde originados do episódio, sendo que não pode haver presunção de dano moral no caso dos autos. Confirma-se o entendimento do STJ: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.584.465 - MG (2015/0006691-6) RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI O episódio discutido nos autos configura aborrecimento, sem ofensa a direitos de personalidade em razão do evento, dado que a autora não demonstrou que houve rompimento do equilíbrio psicológico e emocional atrelado ao caso. Sob outro enfoque, no que

concerne aos prejuízos materiais mencionados pela parte autora, verifica-se que não houve comprovação mínima da existência de danos à bagagem da requerente em decorrência do transporte aéreo realizado pela empresa requerida. A autora não apresentou registros da reclamação realizada em razão do ocorrido, tampouco de qualquer tentativa de solução extrajudicial do problema, de modo que o simples registro apresentado a fls. 25 não pode ser reputado prova mínima suficiente para a caracterização do dever de indenizar por parte da requerida. O único documento apresentado pela requerente (fls. 25) sequer permite concluir que a avaria foi causada no transporte realizado pela requerida. Registre-se que, malgrado a existência de relação de consumo, não é cabível atribuir à empresa ré o ônus de produzir prova negativa, incumbindo à parte autora a comprovação mínima da veracidade dos fatos narrados, consoante a jurisprudência do STJ: PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE DE EXIGÊNCIA DE PROVA NEGATIVA. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INVIABILIDADE. SÚMULA Nº 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. Em regra, compete à parte autora a prova do fato constitutivo do direito, ao passo que cabe à ré a prova do fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito, nos termos da inteligência do art. 373, I e II, do NCPC. 3. É inviável exigir da parte prova de fato negativo, tratando-se de prova diabólica. 4. O acórdão recorrido assentou que a causa de pedir reside na inexistência de prestação de serviços para justificar os pagamentos, não se podendo exigir prova de fato negativo da parte autora e não tendo sido comprovada a efetiva prestação do serviço pela ré. Alterar as conclusões do acórdão impugnado exigiria incursão fático-probatória, em afronta a Súmula nº 7 do STJ. 5. Não sendo a linha argumentativa apresentada capaz de evidenciar a inadequação dos fundamentos invocados pela decisão agravada, o presente agravo não se revela apto a alterar o conteúdo do julgado impugnado, devendo ele ser integralmente mantido

em seus próprios termos. 6. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 1.793.822/DF, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 8/6/2021, DJe de 11/6/2021.) Isso posto, é imperiosa a conclusão de que os danos materiais mencionados na inicial não foram minimamente comprovados no decorrer da instrução, o que obsta o acolhimento da pretensão indenizatória respectiva”.

A autora, ora apelante, adquiriu junto à companhia aérea ré passagem para voo direto, Fortaleza (CE) – São Paulo (SP), com embarque programado para às 2h30min do dia 26/02/2024 e chegada às 6h05min do mesmo dia (fls. 22).

Incontroverso nos autos que o voo foi cancelado sob a alegação de condições climáticas desfavoráveis, tendo a autora sido realocado para voo com saída de Fortaleza (CE) às 14h15min do dia 26/02/2024, chegada em Natal (RN) às 15h15min do mesmo dia e embarque para São Paulo (SP) às 16h30min, do dia 26/02/2024 (fls. 23/24), chegando ao destino às 19h55min, ou seja, com mais de 13 horas de atraso.

Com efeito, a ocorrência de evento natural, como condições meteorológicas adversas, caracteriza fortuito externo, isto é, evento imprevisível e inevitável, estranho à atividade do prestador de serviço, excluindo em decorrência a responsabilidade objetiva do transportador de pessoas (artigos 393 e 734 do Código Civil).

Nesse sentido:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO transporte aéreo internacional cancelamento de voo furacão fato público e notório ampla divulgação nos meios de comunicação em geral perigo risco à segurança cancelamento do voo que era necessário autora que não provou os fatos constitutivos do direito (art. 373, I, do CPC) documentos que não corroboram suas alegações, mas apenas demonstram que o voo foi mesmo cancelado e

que houve a compra de novas passagens, mas nem mesmo o gasto pela autora foi comprovado, já que viajou com a família retomada paulatina do serviço de transporte que já era esperada, não comportando o atendimento de todos os passageiros de uma só vez, sob pena de inviabilizar a atividade aborrecimento justificável - precedente do STJ - reforma necessária condenação da autora ao pagamento dos ônus da sucumbência, fixados os honorários em 15% sobre o valor da causa recurso provido.” (Apelação 1028138-30.2017.8.26.0562; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2018; Data de Registro: 04/04/2018).

“Responsabilidade civil Transporte aéreo Mau tempo - Atraso e cancelamento de voo - Caso fortuito ou de força maior - O fenômeno natural impeditivo do voo caracteriza caso fortuito ou de força maior, excludente de responsabilidade do transportador, segundo os arts. 393 e 734 do Código Civil. Dever indenizatório não configurado - Recurso provido para julgar improcedente a ação, prejudicado o apelo da autora. (Apelação 1024587-21.2014.8.26.0506; Relator (a): Itamar Gaino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2016; Data de Registro: 24/10/2016).

Apresentou a ré tela sistêmica que indica que o atraso do voo inicial (Fortaleza – São Paulo) decorreu de “condições de tempo adversa” (fls. 77/79).

Embora, em princípio, justificável o atraso na realização do

voo inicial, não comprovou a empresa aérea, por outro lado, que o voo de conexão para o qual o consumidor foi remanejado (Fortaleza-Natal- São Paulo, com partida às 14h15min do dia 26/02/2024), era o primeiro disponível.

O artigo 21 da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), regra que:

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”. (g)

No caso, o atraso do voo importou em chegada ao destino com mais de 13 horas de atraso, não dando cumprimento à regra administrativa acima, cuja interpretação é de realocação para voo em seguida ao vencimento daquele enfocado período, atraindo em decorrência obrigação de indenizar.

Some-se, ademais, que, nos termos dos artigos 26 e 27, da Resolução 400/2016, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo assim como preterição de passageiro, está assegurado ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos: I - atraso do voo; II - cancelamento do voo; III - interrupção de serviço; ou IV - preterição de passageiro”.

*Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; **II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual;** e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. § 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta. § 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante. §3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea”.*

No caso, como já ressaltado, o atraso do voo originalmente contratado importou a chegada ao destino com mais de 13 horas de atraso, sem que tenha sido comprovada pela transportadora a prestação de qualquer auxílio material à passageira.

O contexto fático demonstra e prova que a aérea, desrespeitando o regramento administrativo posto pela ANAC, tendo em vista o atraso por período de mais de 13 horas, falhou na prestação de seus serviços, dando causa a evento danoso de ordem moral.

No que tange ao dano moral, o ocorrido ultrapassou a seara do mero aborrecimento, inegáveis os reflexos negativos no íntimo da pessoa, posta a desconforto, intranquilidade, angústia, aflição, e profundo aborrecimento, resultando caracterizado indubitável dano moral que se aquilata inclusive pela regra da experiência comum do CPC, artigo 375, passível da indenização que assegura a CF, artigo 5º, X, de responsabilidade e obrigação da transportadora.

A indenização por dano moral é arbitrada em consonância com o Método Bifásico definido e que vem sendo aplicado pela Seção de Direito Privado do C. STJ (REsp 1.473.393/SP) e, no caso, consideradas as circunstâncias do evento e a extensão do dano (CC, artigo 944), bem como os princípios do desestímulo, da proporcionalidade e da razoabilidade, mas sem perder de vista a moderação exigida na salvaguarda de enriquecimento via ação, reputo adequado o valor de R\$ 6.000,00, não se mostrando excessivo, nem diminuto, e incapaz de causar o enriquecimento ilícito, guardando proporcionalidade com o dano moral suportado.

O valor do dano moral comporta atualização monetária pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do parágrafo único do artigo 389, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, da data deste julgamento, e acrescendo-se juros de mora pela taxa SELIC, menos a correção monetária, conforme metodologia e ato do BACEN, consoante os termos do artigo 406, também do

Código Civil, na alteração pela Lei nº 14.905/2024, a contar da citação (CC, art. 405), diante da natureza contratual do evento danoso, ocorrido no âmbito do contrato de transporte.

No que concerne à indenização material, embora o cupom fiscal de fls. 26, comprove a compra de uma mala pela autora/apelante e a fotografia de fls. 25, estar a mala sem uma das rodas, tais documentos não se prestam a comprovar em qual momento foi constatada a situação, inclusive por não apresentada nenhuma reclamação quando da retirada da referida bagagem no aeroporto em São Paulo, do que prevalece o entendimento do juízo *a quo* no sentido de que: “*não houve comprovação mínima da existência de danos à bagagem da requerente em decorrência do transporte aéreo realizado pela empresa requerida. A autora não apresentou registros da reclamação realizada em razão do ocorrido, tampouco de qualquer tentativa de solução extrajudicial do problema (...). Registre-se que, malgrado a existência de relação de consumo, não é cabível atribuir à empresa ré o ônus de produzir prova negativa, incumbindo à parte autora a comprovação mínima da veracidade dos fatos narrados*”.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a sentença substituída, seguindo julgada procedente em parte a ação.

O decaimento é recíproco, incidindo o NCPC, art. 86, “caput”, de modo que passam as partes a arcar com custas e despesas processuais em proporção ao respectivo decaimento, e cada qual pagará honorários advocatícios aos advogados da parte contrária, no percentual (10%) fixado na sentença, mas tendo por base de cálculo o proveito obtido na ação/recurso, com arbitramento de valor mínimo de R\$ 1.640,00 como forma a não aviltar a atividade da advocacia e se dar eficácia ao Tema STJ 1076; o valor comporta atualização monetária da data da sentença, e acréscimo de juros legais (CC, art. 406) da data do trânsito em julgado (CPC, art. 85, §16).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador

não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)