



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000279889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006254-94.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CÉLIA MARIA FERREIRA NÓBREGA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), SIMÕES DE VERGUEIRO E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1006254-94.2022.8.26.0003 - São Paulo

Apelante: Célia Maria Ferreira Nóbrega

Apelado: Latam Airlines Group S/A

Foro Regional de Jabaquara

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Michelle Fabiola Dittert Pupulim**

Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 138

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo em trecho nacional, para readequação da malha aérea. Reacomodação em voo que partiu no dia seguinte. Atraso total superior a 24 horas. Sentença que julgou o pedido improcedente por prestação de assistência. Irresignação da autora. Acolhimento. Ausência de alternativa, senão a reacomodação em voo da própria companhia, mas que partiu apenas no dia seguinte, fazendo com chegasse ao destino com um atraso superior a 24 horas em relação ao contratado. Tentativas frustradas de reacomodação. Espera por 12 horas. Reacomodação que não se confunde com assistência e constitui mero cumprimento do contrato. Vício de informação e falta de acomodação em voo próximo ao contratado. Falha na prestação dos serviços da empresa ré na relação de consumo havida com a autora, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, responsabilidade objetiva, decorrente do risco da atividade. Fortuito interno caracterizado. Percalços experimentados pela autora que extrapola a esfera do mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), aquém ao pretendido, mas compatível com o atraso e a falta de desdobramentos mais gravosos, hábil a minimizar o dano causado sem ser insignificante e gerar em enriquecimento sem causa. Ônus sucumbencial invertido. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de ação de indenização por danos morais, proposta por CÉLIA MARIA FERREIRA NÓBREGA em face de LATAM AIRLINES GROUP S/A, na qual a autora alega que contratou o serviço de transporte aéreo da ré de Miami/EUA até Fortaleza/CE, com conexão em Guarulhos/SP, para o dia 16.12.2021, e chegada às 12h40m do dia seguinte. Porém, ao chegar em Guarulhos, foi surpreendida com a notícia de que o voo havia sido cancelado. Relata que após duas tentativas de reacomodação em outros voos e 12 (doze) horas de espera, foi colocada num voo da própria ré que partiu apenas no dia seguinte, de modo que chegou ao destino final com atraso superior a 24 (vinte e quatro) horas. Além do exposto, se queixou do recebimento de assistência de alimentação insuficiente. Pediu indenização no valor de R\$ 15.000,00.

A r. sentença de fls. 136/139, relatório adotado em acréscimo, concluindo que os fatos narrados, incontroversos, não ensejam danos morais, mas mero dissabor ou aborrecimento,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por falta de provas e porque a autora foi reacomodada em outro voo e recebeu assistência sem haver dano material, julgou o pedido improcedente e impôs a sucumbência a autora, fixando os honorários advocatícios em 20% do valor da causa.

Inconformada, apela a autora pretendendo a reforma do julgado para condenação da ré à indenizá-la pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 15.000,00 (fls. 142/158).

Recurso tempestivo, regularmente processado, com contrarrazões às fls. 164/177, aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Passo a votar.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

Incontroverso que a autora adquiriu passagem aérea de retorno de Miami a Fortaleza (LA8191), com conexão em São Paulo (LA3333). A partida do voo para o primeiro trecho estava prevista para às 19:20 horas do dia 16/12/2021, e a chegada, no destino final, para às 12:40 horas do dia 17/12/2021. Contudo, ao chegar a São Paulo para realizar a conexão, a autora foi informada sobre o cancelamento do voo e foi reacomodada em voo (LA4607) com saída às 17:15 horas do dia 17/12/2021, o qual sofreu novo atraso e a requerida realizou nova reacomodação em outro voo (LA3333) com saída às 09:15 horas do dia 18/11/2021, chegando a autora ao seu destino com 24 horas de atraso.

Incontroversa, outrossim, a falha na prestação dos serviços fornecidos pela ré, assim como os danos morais sofridos pela autora, eis que em razão do cancelamento a autora ficou por aproximadamente 12 horas no aeroporto e após duas tentativas de reacomodação, não lhe foi dada alternativa, senão aceitar ser colocada em voo da própria ré que partiu apenas no dia seguinte, ensejando um atraso total superior a 24 horas em relação ao horário contratado.

Irrelevante a comprovação da perda de algum compromisso, o que só agravaria o evento lesivo.

Evidente que o cancelamento sem clara informação (tempo de espera), e a falta de reacomodação em voo com horário mais próximo ao contratado, inclusive eventualmente de outra companhia, compromete a fundamentação sobre a exigência de comprovação de danos à psique, desgaste físico e mental e perturbação emocional.

Ademais, a reacomodação em outro voo, não significa a rigor a prestação de assistência, mas o mero cumprimento do contrato, evidentemente de forma diversa da pactuada.

A despeito de a Companhia aérea recorrente sustentar a ocorrência de reestruturação da malha aérea, não há prova nos autos neste sentido, mas, ainda que houvesse, não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

é o caso de afastamento de sua responsabilidade, pois configura fortuito interno, relacionado à organização dos serviços e aos riscos da atividade, não sendo caso de excludente de responsabilidade previsto no § 3.º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Na espécie, cabia a Companhia Aérea comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o dano, informando a alteração do voo com antecedência mínima de 72 horas e oferecendo a devida assistência material, nos termos do disposto no artigo 12 da Resolução n.º 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, ônus do qual não se desincumbiu.

Na espécie, restaram configurados os danos morais pelo sentimento de aflição, constrangimento e frustração decorrentes do cancelamento do voo, que implicou em atraso na chegada ao destino final de 24 horas em relação ao horário originariamente contratado.

De assinalar-se que é dever das empresas fornecer bens e serviços ao público em geral, para tanto devem se estruturar adequadamente para tratar com respeito aqueles com quem têm negócios. Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento.

Consequentemente, a apelada, como fornecedora de serviços, deve ser responsabilizada por eventuais danos que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, respondendo independentemente de culpa pelos danos causados, em conformidade com a regra disposta no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, confira-se entendimento jurisprudencial do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. [...] 1. A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação [...] (grifo nosso). 3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos.” (STJ, AgRg no Ag nº 1310356/RJ, 4.ª Turma, Relator Ministro João Otávio de Noronha, j. em 14/04/2011).

A rigor a ré não produziu prova da causa do cancelamento, além de que inexistiam melhores opções de reacomodação, inclusive em outras companhias, para afastar ou mitigar os seus efeitos.

Os fatos narrados implicam na ocorrência de danos morais, caracterizados pela falha na prestação de serviço: cancelamento de voo por fortuito interno e reacomodação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

passageira idosa após horas de espera no aeroporto em voo que ensejou um atraso superior a 24 horas.

Evidente o transtorno, a irritação, o desconforto e o sentimento de impotência e descaso em relação ao prestador de serviço. O dano moral se revela evidente, pois oriundo dos percalços correlatos, havendo inequívoco desgaste físico e mental.

Ainda, há de se ressaltar que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado e, nesse particular, observa-se que a situação emergida na espécie, advinda da falha da ré, acabou gerar transtornos à autora que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado.

O valor de indenização pretendido, porém, se revela excessivo, considerando o trajeto de retorno ao país de residência, a prestação de assistência no tocante a hospedagem, a ausência de comprovação de prejuízo financeiro quanto a alimentação, bem como por não ter havido a perda de compromisso ou algo nesse sentido, o que mitiga a capacidade lesiva do evento danoso em análise.

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Feitas tais considerações, a indenização que melhor se adequa à espécie é a no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Sobre tal valor incide correção monetária, além de juros de mora, a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ). Deverá, ainda, ser observada a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos artigos 389 e 406 do Código Civil, que teve seus efeitos imediatamente aplicados a partir de 28/08/2024, e acolhida como norma de caráter processual, impõe-se a aplicação aos feitos em andamento; cumpre ainda anotar que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida, possuindo natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria).

O caso, portanto, é de reforma da r. sentença para julgar parcialmente o pedido inicial para condenar a companhia aérea requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 a autora, atualizado nos termos da fundamentação acima.

Diante da reforma da r. sentença, pautando-se pelo enunciado da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, vencido a apelante tão somente no quanto pretendido a título de indenização (arbitrando-se valor a menor), responderá o apelado integralmente pelas custas do processo e honorários advocatícios que se arbitram em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “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, limitada a consectários da condenação”; assim, em razão do provimento parcial do recurso da autora, deixa-se de aplicar a majoração prevista no art. 85, §11 do CPC.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator