



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281164

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034440-93.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SENDY JANY LEAL DE OLIVEIRA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº: 1034440-93.2023.8.26.0003

APELANTE: SENDY JANY LEAL DE OLIVEIRA

APELADO: LATAM AIRLINES GROUP S/A

COMARCA: SÃO PAULO

JUÍZA: LAURENCE MATTOS

VOTO Nº: 7231

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

Ação indenizatória ajuizada pela demandante devido a alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo nacional. A autora adquiriu passagens aéreas para o trecho Manaus-São Paulo, com conexão em Brasília, com embarque previsto para o dia 29.11.2023, às 15h50. O voo foi cancelado e remarcado para decolagem às 19h30 do mesmo dia, resultando em atraso de aproximadamente três horas e quarenta minutos.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em: (i) determinar se o atraso do voo configura dano moral indenizável e (ii) avaliar a adequação dos honorários advocatícios fixados.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da empresa aérea é objetiva, mas o atraso de voo, por si só, não justifica indenização por danos morais, conforme entendimento do STJ. Não houve comprovação de prejuízo significativo ou compromissos inadiáveis perdidos pela autora.

Os honorários advocatícios foram fixados de forma equitativa, considerando a complexidade da causa e o trabalho do advogado, conforme art. 85, § 2º, do CPC.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. O atraso de voo não configura dano moral presumido. 2. Fixação equitativa dos honorários advocatícios é adequada em casos nos quais a adoção dos critérios preferenciais não remunera adequadamente o advogado.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º, 11 e 12.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 1.584.465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 13.11.2018. TJSP, Apelação Cível 1008132-20.2023.8.26.0003, Rel. Simões de

Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29.02.2024.
TJSP, Apelação Cível 1006319-50.2023.8.26.0037, Rel.
Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j.
11.03.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 84/87, que julgou “[...] *IMPROCEDENTE o pedido. Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais), a serem atualizados a partir desta sentença, pelo IPCA, e acrescidos de juros moratórios, corrigidos pela Selic (deduzido o IPCA), a partir do trânsito em julgado. P.R.I.*”

Recorre a autora (fls. 90/100), sustentando, em apertada síntese, que a sentença recorrida foi proferida de forma arbitrária ao considerar inexistentes os prejuízos decorrentes do atraso do voo, desconsiderando a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da empresa aérea. Defende que a remarcação unilateral do voo resultou em um atraso de aproximadamente nove horas, causando transtornos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano. Ademais, insurge-se contra o arbitramento dos honorários advocatícios, os quais considera excessivos diante do valor da causa. Ao final, requer a reforma da sentença para a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$6.000,00, bem como à sucumbência recursal, nos termos do artigo 85, §§ 11 e 12, do CPC.

Foram apresentadas contrarrazões (fls.106/110).

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente preparado, pelo que dele conheço.

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada

pela demandante em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo nacional.

Segundo consta nos autos, a autora adquiriu passagens aéreas da companhia apelada para o trecho Manaus-São Paulo (Congonhas), com conexão em Brasília, com embarque previsto para o dia 29.11.2023, às 15h50. (fls. 17/18).

Contudo, em que pese os termos contratados, o voo originalmente previsto foi cancelado e a autora foi realocada no próximo voo disponível, com decolagem às 19h30 do mesmo dia (fls. 19/20).

Narra a autora que *“ao chegar no aeroporto de Manaus para o cumprimento do primeiro trecho, foi surpreendida pelo aviso da requerida que o seu voo havia sido ALTERADO UNILATERALMENTE, não prestando a empresa qualquer suporte, nem sendo clara quanto às informações. Após alguns momentos de espera tentou sem sucesso, resolver sua situação, tendo em vista que no dia seguinte tinha uma reunião de trabalho em Congonhas pelo período diurno, e um ônibus da empresa que saía às 08h00min do dia 30/11/2023. Dirigiu-se aos balcões da companhia para a viabilização da resolução do seu problema. Contudo, a empresa limitou-se a informar que o voo da requerente estava, de fato, alterado e que nenhuma outra informação poderia ser dada no momento.”*

Alega que, após um período de espera, foi informada de que seu voo partiria às 19h30, com conexão em Fortaleza no mesmo dia. Sustenta que alertou a companhia sobre os prejuízos que esse horário lhe causaria no trabalho, mas seu pedido de assistência foi ignorado.

Pois bem.

A relação jurídica em apreço é de consumo, incidindo, portanto, as regras do Código de Defesa do Consumidor.

E a responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte é objetiva - decorre da natureza do contrato,

envolvendo o adimplemento de uma obrigação de resultado, ou seja, transportar incólume o passageiro, a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convencionados.

In casu, a alegação da companhia ré, de que a alteração do voo da autora estava relacionada à readequação da malha aérea, não configura fortuito externo e/ou força maior.

De tal sorte, a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, a princípio deveria responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do artigo 14 do C.D.C..

Todavia, no tocante aos danos morais, há de ser observado o entendimento exposto no seguinte julgado do E. STJ, 3ª Turma, que estabelece os limites da responsabilidade da companhia aérea e afastou o argumento de que o dano moral decorrente de atraso no voo seja *in re ipsa*:

“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. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. 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. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido” (STJ, REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018. Grifo nosso).

Assim, a verificação da existência de danos morais indenizáveis depende da análise individualizada dos casos, a depender do tempo de espera, do fornecimento de assistência material, da existência de compromissos inadiáveis, entre outros elementos.

In casu, é incontroverso que o voo decolou na data originalmente contratada, apesar de um atraso de três horas e quarenta minutos. Ademais, a autora chegou ao seu destino final antes do horário

previsto para o suposto ônibus da empresa. Contudo, não há nos autos qualquer comprovação da existência desse transporte ou de que, de fato, partiria às 8h00 do dia 30.11.2023.

Assim, não se pode afirmar que houve prejuízo no trabalho ou qualquer tipo de dano, uma vez que a empresa realocou a autora no próximo voo disponível e prestou a assistência necessária.

Ademais, não é possível considerar que o atraso do voo, por si só, justifique o pleito indenizatório moral.

Logo, apesar dos dissabores advindos da situação, não se constata qualquer repercussão na esfera moral.

Neste sentido os precedente desta C. 13ª Câmara:

*“Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso do voo. Alegação dos autores de que chegaram ao destino com 4 horas de atraso, sofrendo danos morais. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. **Ausência de demonstração de ofensa aos direitos da personalidade, uma vez que não se trata de dano moral presumido, conforme entendimento do STJ.** Realocação no mesmo dia. Sentença mantida. Recurso desprovido. Honorários recursais – Art. 85, § 11 do CPC”* (TJSP; Apelação Cível 1008132-20.2023.8.26.0003; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024; grifo nosso).

Por fim, no que tange aos honorários advocatícios, não acolho o pedido da autora para diminuir o valor fixado.

No caso, adoção dos critérios preferenciais de atribuição dos honorários sucumbenciais, nos termos do artigo 85 e parágrafos do Código de Processo Civil, não remunera adequadamente o advogado da parte vencedora, considerando a natureza e característica da demanda. Assim,

coerentemente adotou o E. magistrado o critério do arbitramento por equidade, conforme estabelecido no artigo 85, § 8º, do C. P. C. fixando valor proporcional e adequado à lide, considerando seu grau de complexidade e o zelo do profissional.

Nesse sentido, eis o precedente desta C.

13ª Câmara:

“Ação de produção antecipada de provas – Sentença de procedência– Recurso exclusiva da ré questionando a fixação dos honorários advocatícios de sucumbência– Honorários advocatícios de sucumbência – Fixação por equidade em consonância com as diretrizes do art. 85, §§2º e 8º, do CPC, de forma a remunerar condignamente o advogado da autora – Tema 1.076 sob o rito dos recursos repetitivos, estabelecendo que a fixação equitativa dos honorários somente é permitida quando o proveito econômico for inestimável ou irrisório ou quando o valor da causa for muito baixo, devendo-se, nos demais casos, observar os percentuais previstos nos §§2º e 3º, do art. 85 do CPC – Descabimento da aplicação do art.85, §8º-A, do CPC – Valor que se revela manifestamente excessivo diante do caso concreto,dissociando-se dos critérios do art. 85, §2º, do CPC – Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1006319-50.2023.8.26.0037; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:11/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024).

Assim, os honorários advocatícios devem ser mantidos, por apreciação equitativa, em R\$ 1.500,00, observados os critérios previstos no art. 85 do C.P.C.

Destarte, deve ser mantida a improcedência do pedido e a sucumbência arbitrada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora e, nos termos do artigo 85, § 11, do C. P. C., majoro os honorários devidos ao advogado da ré para R\$ 1.800,00.

Por fim, consideram-se prequestionadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as matérias alegadas pela parte, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator