



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281604

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1010915-16.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUANA DELFINO DOS SANTOS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 24 de março de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 47875

Apelação nº 1010915-16.2023.8.26.0704

Comarca de São Paulo

Apelante: **LUANA DELFINO DOS SANTOS**

Apelada: **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL)**

Juíza de Direito: Dr^a. Fernanda Soares Fialdini

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO PROVIDO PARA CONDENAR A REQUERIDA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 13.000,00, ATUALIZADO E ACRESCIDO DE JUROS MORATÓRIOS.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por dano moral devido a atraso de voo internacional. A autora adquiriu passagem aérea de Munique a São Paulo, com conexão em Roma, e chegou ao destino com 24 horas de atraso. Requereu indenização por danos morais. A sentença de primeira instância julgou improcedente o pedido, mas a autora apelou, alegando que o atraso e a falta de assistência adequada configuram dano moral.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso de 24 horas no voo, sem assistência material adequada, configura dano moral passível de indenização.

III. Razões de Decidir

3. A relação de consumo entre a passageira e a transportadora aérea implica responsabilidade objetiva da prestadora de serviço, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

4. O atraso de 24 horas, sem justificativa plausível, excede o razoável e configura dano moral, conforme jurisprudência da Câmara.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido. A requerida é condenada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 13.000,00, atualizado e acrescido de juros moratórios.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da transportadora aérea em casos de atraso de voo. 2. O atraso excessivo configura dano moral.

Legislação Citada:

- Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 737; Código de Processo Civil, art. 85, § 2º.

Jurisprudência Citada:

- TJSP, Apelação nº 1027994-11.2022.8.26.0003, Rel. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 28/6/2023;
- TJSP, Apelação nº 1015584-18.2022.8.26.0003, Rel. Régis Rodrigues Bonvicino, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 14/2/2024.

1:- Trata-se de ação de indenização por dano moral decorrente de defeito na prestação de serviços de transporte aéreo internacional consistente em atraso de voo. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “*Vistos. 1. Luana Delfino dos Santos ajuizou ação contra TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL). Alega que contratou a ré para prestar serviços*

de transporte, realizando compra de passagens para viajar de Munique a São Paulo, com conexão em Roma, no dia 05 de fevereiro de 2023. Deveria chegar em São Paulo no dia 05, às 20h00. Foi informada que o voo havia sido cancelado, após diversas remarcações. Foi realocada em voo que saiu no dia seguinte, às 12h00. O voucher de alimentação somente foi fornecido após 4 horas de atraso, e somente conseguiu realizar o check in no hotel às 21h00. Chegou ao destino com 24 horas de atraso, o que acarretou na perda de um dia de trabalho e afetou sua rotina. Requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. A ré contestou. Esclareceu que o cancelamento do voo se deu em razão de necessidade de manutenção não programada da aeronave, o que configura evento imprevisível e invencível. O caso fortuito/força maior é excludente de responsabilidade. Negou a ocorrência de danos morais. A autora se manifestou em réplica. É o relatório” (fls. 216/221).

A r. sentença julgou improcedente a ação. Consta do dispositivo: “3. *Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE A AÇÃO, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa. P.R.I. São Paulo, 24 de abril de 2024*” (fls. 216/221).

Apela a autora pretendendo a reforma da r. sentença, sustentando que o cancelamento e a remarcação do voo que ocasionou o atraso de 24 horas na chegada da apelante ao destino, sem o fornecimento de assistência material adequada pela ré, é o suficiente a ensejar a reparação por dano moral. Requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 13.000,00 (fls. 225/234).

O recurso foi processado e está contrarrazoado (fls. 242/251).

É o relatório.

2:- Inicialmente tem-se que existe relação de consumo entre o transportador e a passageira. Assim, a transportadora aérea, na qualidade de prestadora de serviço, tem responsabilidade objetiva, em razão do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se ao caso, ainda, o disposto no artigo 737, do Código Civil:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior”.

Consta dos autos que a autora adquiriu passagem aérea para um voo de Munique (MUC) a São Paulo (GRU), com conexão em Roma (FCO), no dia 05/02/2023, com previsão de chegada às 20h do mesmo dia.

O voo foi cancelado e a autora chegou ao destino com vinte e quatro horas de atraso.

O atraso do voo é incontroverso.

Conquanto respeitado o entendimento da decisão, que levou em conta a assistência material e a ausência de prova do dano, tem-se que em uma espera de vinte e quatro horas faz o dano emergir de forma flagrante.

A assistência material com o fornecimento de voucher para alimentação e hospedagem não vai além do que é o natural e necessário, quando outras comodidades poderiam ser fornecidas aos passageiros.

O que se concedeu foi o mínimo.

A alegação da ré de que o voo foi cancelado devido a manutenção não programada da aeronave não pode servir de justificativa para uma espera de vinte e quatro horas.

A angústia do passageiro que fica em espera de voo é conhecida e perfeitamente compreensível, mas é inaceitável quando excede o razoável, não havendo que se falar em mero dissabor, mostrando-se tal circunstância causa de dano moral.

Em conformidade com a jurisprudência desta Câmara:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“*CONTRATO – Prestação de serviço de transporte aéreo - Atraso de voo - Sentença de improcedência - Inconformismo da parte autora - Atraso do voo, do trecho de São Paulo a Manaus, com conexão em Belo Horizonte e Brasília, em cerca de 12 horas constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço - Dano moral configurado - Valor de R\$ 10.000,00 que se mostra razoável e proporcional - Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais - Recurso provido.”* (Apelação nº 1027994-11.2022.8.26.0003, Rel. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 28/6/2023, grifos nossos).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora. Transporte aéreo internacional. Trecho de Londres a Porto Velho/RR, com voo de conexão em Guarulhos/SP. Chegada ao destino com atraso de 12 horas constitui falha na prestação de serviço. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da companhia aérea. Dano moral configurado. Valor de R\$ 10.000,00 que se mostra razoável e proporcional. Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido.” (Apelação nº 1015584-18.2022.8.26.0003, Rel. Régis Rodrigues Bonvicino, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 14/2/2024, grifos nossos).

Certo, portanto, o dever de indenizar.

3:- Do valor da indenização.

É sabido que não existe regulação normativa para sua fixação, no entanto também é certo que o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensar o dano sofrido, mas também a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em outras palavras, o valor deve ser arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista o grau de culpa da ré, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor de R\$ 13.000,00, requerido pela autora a título de indenização, afigura-se adequado.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para condenar a requerida ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 13.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Arcará ainda a requerida com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 20% sobre o montante condenatório atualizado, nos termos dos § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator