



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290602

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017793-23.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GLENDA RAIOL DE LIMA BARBOSA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1017793-23.2023 – SÃO PAULO (Jabaquara).

Apelante: Glenda Raiol de Lima Barbosa.

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

Juíza: **Claudia Felix de Lima.**

Voto 38.127

TRANSPORTE AÉREO – RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO – Condições meteorológicas desfavoráveis – Fato que caracteriza fortuito interno – Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor, ínsita ao contrato de transporte aéreo – Prejuízo moral ocorrente – Indenização devida, com valor fixado – Recurso provido.

1. A sentença de fls. 159/162, de relatório adotado, julgou improcedente ação de indenização por dano moral movida pela apelante à apelada – honorários advocatícios de 10% do valor atribuído à causa.

Diz-se que chegou ao destino com mais de 7 horas de atraso, sem qualquer assistência material, a demonstrar do serviço defeituoso da ré. Defende não se tratar de mero aborrecimento, conforme julgados que cita. Demais, sequer houve provas de que o cancelamento do voo se deu por condições climáticas adversas. Além disso, tal fato se insere dentro do risco da atividade explorada pela companhia aérea. Trata-se, pois, de fortuito interno. Alude ao art. 14, do Código do Consumidor. Insiste que deve ser indenizada pelos prejuízos morais (*in re ipsa*). Pede a reforma (fls. 165/181).

Não veio resposta (fl. 187).

Determinada a juntada de documentos para a comprovação da alegada hipossuficiência financeira (fls. 190/191), a apelante recolheu o preparo recursal (fls. 194 e 195/196).

É o relatório.

2. Recurso fundado. Trata-se de ação de indenização por danos morais relativa a transporte aéreo. A autora, sustenta, em resumo, que adquiriu passagens aéreas da ré, de Curitiba à Goiânia, para o dia 24/05/2023, com saída às 07:40h e conexão em São Paulo, com chegada prevista para 12:30h ao destino final. Ocorre que, ao desembarcar em São Paulo, foi informada do cancelamento do voo para Goiânia, sendo realocada noutro, cujo trecho fora diferente, a fazer com que chegasse somente às 19:46h, ou seja, após mais de sete horas do horário inicialmente programado (fls. 01/16).

Em contestação, em síntese, a ré reconhece que houve atraso do voo **sub judice**, devido a fatores meteorológicos desfavoráveis, o que exclui sua responsabilidade (fls. 47/71).

Incontroverso, pois, o cancelamento do voo e a chegada da autora ao seu destino após mais de 7 (sete) horas do previsto.

Assim, não há possibilidade de afastar a responsabilidade da ré.

Eventuais condições climáticas desfavoráveis, problemas operacionais ou mecânicos nos aviões, em verdade, constituem fortuito interno – inserido nos desdobramentos naturais da atividade explorada

cujo risco é assumido pela ré –, incapaz de excluir a responsabilidade da prestadora de serviços na conformidade do artigo 14, § 3º, do CDC.

Nesse contexto, caracterizada está a responsabilidade da apelante, que é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor – ínsita ao contrato de transporte aéreo, segundo o disposto nos 734 e 737 do Código Civil.

Nesse sentido – **mutatis mutandis**:

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. **Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso em primeiro voo, decorrente de “condições climáticas adversas”, que resultou na perda da conexão. Autor que foi reacomodado em voo da mesma companhia aérea, contudo, chegou a seu destino com aproximadamente 10 (dez) horas de atraso. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade.** 2. Dano material. Ressarcimento por dano material devido. Correção monetária e juros de mora na indenização por dano material. Montante a ser corrigido desde o desembolso, com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 3. Dano moral configurado. Autor que chegou a seu destino com aproximadamente 10 (dez) horas de atraso, sem receber assistência material, tendo perdido compromisso em decorrência do atraso. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara, considerando as

peculiaridades do caso concreto. 4. Sentença reformada para julgar procedente a demanda. Inversão de sucumbência. Recurso provido. (TJSP. Apelação nº 1018436-15.2022.8.26.0003. 15ª Câmara de Direito Privado. Rel. Des. Elói Estevão Troly. 06/03/2023). (negrejei).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo – Sentença de improcedência – **Recurso do autor – Cancelamento de voo decorrente de condições climáticas - Ausência de excludente – Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao autor - Falha na prestação do serviço configurada** - Atraso de voo de aproximadamente 16 horas do originalmente contratado - Expectativa da viagem frustrada – Circunstância que ultrapassa o mero dissabor - Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados – Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC – Danos morais configurados – Levando em consideração o caso concreto, a verba indenizatória deve ser arbitrada no valor de R\$ 10.000,00, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual – Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara – Sentença reformada – Recurso provido. (TJSP. Apelação nº1000587-57.2022.8.26.0576. 15ª Câmara de Direito Privado. Rel. Des. Achile Alesina. 29/11/2022). (negrejei).

Portanto, indiscutível o aborrecimento e incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, CPC); com o que,

inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor. Não se vê, *in casu*, dano moral presumido. O dano restou demonstrado. Em razão da falha na prestação do serviço da ré, a autora chegou ao destino com atraso de **mais de 7 horas** do horário originariamente contratado, o que prejudicou o seu primeiro dia de viagem, e, obviamente, sua programação (já que o atraso ocorreu no voo de ida).

Ademais, a ré não demonstrou ter prestado qualquer assistência material nem as alternativas que ofertou para melhor atender a passageira. Ficou a autora à merece da ré e sem maiores informações.

O STJ decidiu que:

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.)” (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, oportuno transcrever a seguinte decisão do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“(...) 1. O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências. 2. Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente

é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade... ”
(AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) **(g.n.)**.

Portanto, necessário se arbitre indenização em quantia que, num só tempo, evitado locupletamento, dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado à autora que, repita-se, chegou ao destino com mais de sete horas de atraso, sem a devida assistência material, nas especiais circunstâncias, o valor deve ser fixado em **R\$5.000,00 (cinco mil reais)** – montante que está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, conforme o pedido (fls. 01/16 – notadamente fl. 15, V., item c).

Referida quantia deverá ser corrigida pela tabela do TJSP a partir da publicação deste acórdão (súmula 362, STJ), acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (responsabilidade contratual).

O julgamento, assim, passa a ser de procedência da ação. E, diante do que se decide, deverá a ré pagar as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de 20% do valor corrigido da condenação.

3. Pelo exposto, provê-se o recurso.

Vicentini Barroso