



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292509

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025769-47.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IRAM GUIMARAES OTEIRO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 26 de março de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2429 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1025769-47.2024.8.26.0003
Comarca: Foro Regional III - Jabaquara – 1ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Laura Mota Lima de Oliveira Baccin
Apelante: Iram Guimaraes Oteiro
Apelada: TAM Linhas Aéreas S.A. (LATAM Airlines Brasil)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FIXAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recurso de apelação interposto por Iram Guimarães Oteiro contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória ajuizada em face de TAM Linhas Aéreas S.A. (LATAM Airlines Brasil). O autor alegou falha na prestação de serviço de transporte aéreo, consistente em atraso no voo de mais de 6 horas, perda de conexão e ausência de assistência material adequada, pleiteando indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a companhia aérea é civilmente responsável pelos danos morais decorrentes do atraso e da falta de assistência material adequada; (ii) estabelecer o valor da indenização por danos morais, caso reconhecida a responsabilidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, afastada a incidência da Convenção de Montreal em razão da natureza extrapatrimonial dos danos discutidos. A responsabilidade civil da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo por defeitos na prestação do serviço, salvo em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Problemas mecânicos configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, não afastando a responsabilidade da empresa transportadora. A Resolução nº 141/2010 da ANAC impõe ao transportador o dever de prestar assistência material adequada em casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voos por prazo superior a quatro horas. Restou comprovado que o autor pernitoiu no aeroporto sem assistência adequada, evidenciando falha na prestação do serviço e violação aos direitos da personalidade, o que caracteriza o dano moral. A indenização por danos morais foi fixada em R\$ 3.000,00, valor considerado razoável e proporcional às circunstâncias do caso, observando-se os critérios de razoabilidade,

proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa. Os juros de mora incidem a partir da citação válida, e a correção monetária a partir do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ. Diante da inversão da sucumbência, a requerida deve arcar com custas e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: “1. A companhia aérea responde objetivamente pelos danos morais decorrentes de atraso de voo e falha na prestação de assistência material, sendo irrelevante o fato de o atraso decorrer de fortuito interno, como problemas mecânicos. 2. A ausência de comprovação da oferta de assistência adequada, nos termos da Resolução nº 141/2010 da ANAC, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja o dever de indenizar. 3. O valor da indenização por danos morais deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa e servindo como medida compensatória e pedagógica.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 6º, VI; CC, arts. 944 e 741; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 1.026, §2º; Resolução ANAC nº 141/2010, art. 14.

Jurisprudências relevantes citadas: STJ, Súmula 362; STF, Tema 1.240 de Repercussão Geral; REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018). TJSP; Apelação Cível 1067602-77.2021.8.26.0576; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023; TJSP; Apelação Cível 1023108-31.2023.8.26.0068; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024; TJSP; Apelação Cível 1065659-70.2023.8.26.0506; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 124/133) interposto por Iram Guimaraes Oteiro contra a r. sentença proferida às fls. 117/121 que, nos autos da ação indenizatória ajuizada em face de TAM Linhas Aéreas S.A.

(LATAM Airlines Brasil), julgou improcedente a ação.

Em relação à sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (R\$9.000,00 – fl. 12).

Irresignado, insurgiu-se o requerente, pleiteando a reforma da r. sentença. Em suas razões recursais (fls. 124/133), relatou que ajuizou a presente ação objetivando o pagamento de indenização pelos danos morais decorrentes dos transtornos ocasionados pela falha na prestação do transporte aéreo referente ao trecho Belo Horizonte, com conexão em São Paulo e destino final em Curitiba. Indicou que o voo com destino a São Paulo decolou com atraso e, ao pousar, permaneceu um longo período na pista, ocasionando a perda da conexão e, enquanto aguardava a liberação do desembarque em São Paulo, foi comunicado por e-mail a respeito da realocação do próximo voo para o dia seguinte, o que ocasionou atraso superior a 6 horas na chegada em seu destino final e a perda de compromissos profissionais. Sustentou que não recebeu assistência material, tendo pernoitado no aeroporto, em condições desconfortáveis, o que evidencia o descaso da empresa transportadora, requerendo o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor no caso, com base na teoria do risco empresarial, argumentando que “a justificativa dada para o atraso do voo inicial configura fortuito interno e previsível, características do risco da atividade assumida pela companhia aérea, não devendo tal ônus ser transferido ao consumidor.” Alegou que não foi prestada assistência material e que as falhas no serviço prestado ocasionaram “constrangimento, a afetação do estado anímico (dor) e a ofensa aos direitos da personalidade,” requerendo o pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 9.000,00 e, ao final, requereu o provimento do apelo.

Processado o recurso com o recolhimento do preparo (fls. 134/135 e fls. 149/150), o requerido apresentou contrarrazões (fls. 139/142), requerendo o não provimento do apelo apresentado e a manutenção da improcedência do feito.

O recurso é recebido em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTOS E VOTO.

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo foi recolhido.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação de reparação de danos morais, em que o apelante noticiou ter adquirido passagens aéreas para os voos LA 3557 (Belo Horizonte com destino a São Paulo) e LA 4708 (São Paulo com destino a Curitiba), na data de 19.08.2024, com embarque às 19h55, e chegada no destino final (Curitiba), na mesma data, às 23h35. Houve atraso no primeiro trecho do voo, que ocasionou a perda do voo com para o destino final, sendo o autor reacomodado no voo seguinte (LA 3282), com partida às 5h20 do dia 20.08.2024 e chegada em Curitiba às 06h25 do mesmo dia. Indica que alcançou o seu destino com aproximadamente 6 horas de atraso, sem ter recebido assistência material adequada, pugnando por indenização por danos morais.

Em contestação (fls. 41/60), a empresa apelada defendeu que o cancelamento do voo decorreu de manutenção não programada na aeronave (“reacionário operacional em solo”), e que não houve descumprimento

do dever de informação e assistência, destacando que figura como a empresa mais pontual do Brasil. Sustentou que o atraso não decorreu de falha ou culpa da empresa, mas sim de fatores alheios, que excluem a responsabilidade civil, por aplicação do art. 256 do Código Brasileiro de Aeronáutica, além dos arts. 393, 734 e 737 do CC; aduziu que foi prestada adequada assistência material e que os danos morais não estão caracterizados, por ausência de comprovação de desdobramentos do cancelamento do voo que tenham impactado em compromissos relevantes ou na esfera da dignidade da parte apelada. Posicionou-se pela improcedência e, subsidiariamente, pugnou pela fixação da indenização com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sobreveio a r. sentença de improcedência, contra a qual se insurge a parte autora.

No caso, não há controvérsia sobre a relação jurídica existente entre as partes, o cancelamento do voo original e reacomodação para voo no dia seguinte, ocasionando atraso na chegada de aproximadamente 6 horas de diferença. A causa do cancelamento, representada por problemas mecânicos, também é inconteste. Cinge-se a controvérsia, portanto, à responsabilidade civil da empresa requerida pelos danos morais experimentados pelo autor, consistentes no atraso de sua chegada ao destino ao cancelamento do voo, além da falta de assistência.

Pois bem.

A relação havida entre as partes é de consumo, sendo regida, portanto, pelo Código de Defesa do Consumidor, devendo ser afastada a aplicação da Convenção de Montreal por se tratar de demanda referente a indenização por danos morais, e não por danos materiais, consoante entendimento do E. Supremo Tribunal Federal no Tema nº 1.240 de Repercussão Geral (*“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”*).

Diante disso, nota-se que o referido diploma estabelece que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos serviços prestados (art. 14 do CDC).

Assim, considerando os riscos da atividade econômica, nos termos do art. 14, §3º do CDC, será excluída a responsabilidade do fornecedor quando houver prova no sentido de que o defeito na prestação de serviço não existiu, ou, caso seja constatada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A empresa apelada afirma que não é responsável pelo atraso ocorrido em razão de caso fortuito ou força maior, na hipótese de manutenção não programada de aeronave.

Tal alegação, todavia, deve ser entendida como fortuito interno, ou seja, risco da atividade econômica desenvolvida pela apelada, que não pode ser suportado pelos passageiros.

Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade.

Assim, no caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada assistência material.

A Resolução nº 141, de 09/03/2010, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material. Estabelece o art. 14 da referida Resolução:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de

passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.” - destaquei.

De tal sorte, cumpre à transportadora o dever de prestar toda a assistência necessária aos seus passageiros, como facilidade de comunicação, alimentação e acomodação em local adequado, na forma do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC.

Na hipótese, o que se extrai dos documentos acostados aos autos é que, em razão do cancelamento do voo, a empresa apelada não forneceu a integral assistência necessária enquanto o apelado aguardava a nova decolagem, tendo o autor pernoitado no aeroporto, eis que o embarque do voo em que foi reacomodado partiu apenas às 05h20 do dia seguinte, sendo o embarque às 04h35 do dia 20.08.2024, conforme cartão de fls. 19.

Por sua vez, com relação à assistência prestada, verifica-se que a apelada informa, de forma incoerente, que “a parte autora recebeu toda assistência devida” (fls. 45) e, após, que “todos os passageiros do voo atrasado receberam assistência material, sendo que bastava ao Autor dirigir-se ao balcão para retirar os vouchers, o que não fez” (fls. 46) – sendo que nem sequer foram colacionados aos autos quaisquer documentos que evidenciem a efetiva oferta da assistência material aos passageiros, tais como e-mail,

mensagem de texto, voucher emitido, etc..

Ademais, conforme qualificação do apelante constante na petição inicial, nota-se que sua residência é localizada em Curitiba, razão pela qual seria necessária a assistência de hospedagem para aguardar o horário para embarcar no voo de reacomodação, o que não foi demonstrado pela requerida. Da mesma forma, também não foi comprovado que o voo de reacomodação seria o primeiro voo disponível para o trecho do autor.

Diante de tal cenário, nos termos do entendimento do C. STJ, deve ser observado o preenchimento dos requisitos elencados no REsp 1584465/MG para a caracterização de danos morais decorrentes de atraso de voo:

“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”. (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

E, no caso presente, é manifesto o vício na prestação do serviço, porquanto incontroverso ter ocorrido o atraso do voo originariamente contratado, em razão de fortuito interno, com o considerável atraso de 6 horas para alcançar seu destino e reacomodação em voo apenas no dia seguinte, tendo o autor pernoitado no aeroporto devido à inexistência de assistência material pela apelada – conclui-se pela caracterização concreta dos danos morais.

É evidente que a situação de incerteza e desamparo influiu negativamente sobre os direitos da personalidade do apelante, o que aumenta a sensação de impotência e insegurança. Logo, a empresa apelada deve ser responsabilizada pelos danos experimentados.

Neste sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça e esta C. Câmara:

APELAÇÕES. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Voo doméstico. Atraso de voo em razão de problemas com infraestrutura aeroportuária no trecho pretérito. Atraso de onze horas e vinte minutos em relação ao horário original de chegada ao destino final. Demanda proposta por genitora e filho menor impúbere. **Autores que somente embarcaram de madrugada, após espera de pelo menos dez horas no aeroporto de partida. Sentença que julgou o pedido procedente para condenar a empresa requerida ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00 para cada um dos autores em razão dos danos morais sofridos.** Requerida condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em

10% sobre o valor da condenação. Determinou-se que a indenização paga ao coautor menor de idade deva permanecer depositada em juízo até sua maioridade. Apelo da empresa ré pleiteando a reforma da r. decisão. Apelo dos autores pugnando pela majoração do quantum indenizatório de R\$ 2.000,00 para R\$ 7.000,00 para cada demandante, bem como dos honorários advocatícios decorrentes da sucumbência. Pleito para que a genitora coautora possa levantar o montante indenizatório destinado ao seu filho. Sentença que deve ser mantida na essência, apenas sofrendo ajuste no quantum indenizatório pelos danos morais e no montante dos honorários advocatícios decorrentes da sucumbência. Problemas com infraestrutura aeroportuária no trecho pretérito. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea. Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e respectivas bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade. Dano moral caracterizado. O atraso foi de onze horas e vinte minutos e os autores permaneceram pelo menos dez horas no aeroporto de partida sem ser fornecida alimentação ou hospedagem, ressaltando que um dos requerentes possuía a época dos fatos apenas quatro anos de idade. Ninguém a isto fica indiferente. Tais circunstâncias extrapolam o limite do razoável de um "simples atraso" de voo e são capazes de causar aflição e angústia no passageiro. Quantum indenizatório. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Quantum indenizatório majorado para R\$ 3.500,00 para cada

demandante. Pedido de levantamento do valor referente à indenização paga em favor do coautor menor de idade. Direito dos pais de gerir o patrimônio dos filhos que não é absoluto, ilimitado ou irrestrito e que deve ser exercido mediante alguns regramentos, para proteção dos menores. Ausência de demonstração de necessidade ou evidente interesse da prole que justifique o levantamento da parte destinada ao menor antes do atingimento da respectiva maioridade. Levantamento da indenização devida ao menor, no todo ou em parte, que dependerá de oportuna demonstração de necessidade, perante o juízo competente, devendo ser prestadas contas pela representante legal na ocasião, sob pena de dilapidação do patrimônio da parte incapaz. Honorários advocatícios decorrentes da sucumbência elevados para R\$ 1.500,00, com fulcro no artigo 85, §8º do Código de Processo Civil. Recurso dos autores parcialmente provido e apelo da ré desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1005767-95.2020.8.26.0003; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2021; Data de Registro: 30/06/2021)

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL (PESSOAS). ATRASO DE VOO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. VALOR DAS INDENIZAÇÕES QUE FOI BEM EQUACIONADO EM PRIMEIRO GRAU. Cuida-se de situação vinculada a voo doméstico, que deveria atingir o destino em 12/11/2021 as 00h15min mas, devido à reacomodação, chegou em São José do Rio Preto apenas as 15h10min. **Os fatos alegados na inicial são incontroversos, sendo certo o atraso do voo superior a 4 horas, sem a prova da assistência material**

integral, que, segundo a Resolução nº 141/2010 da ANAC ... consistiria no fornecimento não só da alimentação mas também acomodação ou hospedagem e transporte. Extrapolaram do que se convencionou chamar de mero aborrecimento cotidiano. A condenação respectiva deve se atrelar a valor que inspire a ré em providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa. O valor da reparação arbitrado na r. sentença – R\$3.000,00 para cada autor – revela-se adequado no caso concreto, não comportando a majoração para R\$14.000,00 para cada um deles, conforme pleiteado nas razões de apelação, até porque aquela quantia está dentro dos limites adotados por decisões desta Colenda 12ª Câmara de Direito Privado em situações análogas. Apelação não provida.

(TJSP; Apelação Cível 1067602-77.2021.8.26.0576; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023)

No que toca à fixação do *quantum* indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que “deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio 'possibilidades do lesante condições do lesado', cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano” (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55).

Além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Na hipótese, nota-se que levando-se em conta os fatos dos autos, o **valor de R\$ 3.000,00** mostra-se adequado ao caso, eis que o apelante não alegou ou demonstrou eventuais desdobramentos do atraso do voo (limitou-se a indicar que perdeu compromissos profissionais, porém não colacionou quaisquer elementos a respeito de tal fato), capazes de intensificar o dano e justificar reprimenda com maior proporção, conquanto tenha ocorrido longo período de espera sem a adequada e integral assistência material.

A indenização dos danos morais deve ser o suficiente para inibir a companhia aérea de tratar seus passageiros com indiferença, mas, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa da parte ofendida.

O arbitramento deve observar a regra do art. 944 do Código Civil ("A indenização mede-se pela extensão do dano"), para que seja compatível com o agravo sofrido pela parte apelante, a dimensão do ato ilícito, a capacidade econômica da causadora do ilícito, assim como deve atender ao propósito desestimulador da falta de diligência na prestação de serviços, inerente às indenizações por danos morais.

Por estas razões, o arbitramento dos danos morais em R\$ 3.000,00 se mostra razoável para mitigar o dano sofrido, pois não demonstrada a perda de compromissos relevantes, decorrentes do atraso do voo, conquanto tenha ocorrido longo período de espera sem a adequada e integral assistência material, sendo a quantia suficiente para repreender a companhia aérea e, ao mesmo tempo, não possibilitar o enriquecimento ilícito da vítima.

presente, por esta C. Câmara:

APELAÇÃO. Ação indenização por danos materiais e morais. Autores que adquiriram duas passagens áreas para voo internacional e não realizaram a viagem por conta de cancelamentos decorrentes da pandemia. Tentativa de reembolso dos valores realizado dentro do prazo estipulado, contudo, sem sucesso. Sentença que decretou a revelia da companhia aérea ré e julgou procedentes os pedidos. Inconformismo da demandada. Parcial razão. Preliminar afastada. Cerceamento do direito de defesa da apelante com o julgamento antecipado da lide. Afastado. Juiz que, na presidência do feito, tem a faculdade de determinar a realização das provas que entenda necessárias para o seu livre convencimento (arts. 370 e 371 do CPC). Desnecessidade de audiência de conciliação e instrução sem prejuízo para as partes. Mérito. Dano material comprovado. Ré que, por ser revel, não se desincumbiu do ônus de comprovar a realização do reembolso ou remarcação ou sua realização fora do prazo. Telas sistêmicas que são unilaterais e não comprovam as alegações da ré. Dano moral verificado diante da perda do tempo útil dos autores para tentar resolver a situação. Valor da indenização reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 4.000,00 para cada autor. Valor que se revela razoável para o dano sofrido. Apelo parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1065659-70.2023.8.26.0506; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024)

cancelamento de voo doméstico. Sentença que julgou o pedido procedente para condenar a companhia aérea ao pagamento da quantia de R\$ 784,89 a título de prejuízo material, bem como ao pagamento do importe de R\$ 8.000,00 em razão do dano moral sofrido pelo requerente. Apelo exclusivo da companhia aérea requerida pleiteando a reforma da r. sentença. Com razão em parte. Incontroverso que o cancelamento do voo acarretou o atraso de quase dezenove horas em relação ao horário de chegada originalmente contratado. Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e respectivas bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade. 1) Prestação incontroversa de auxílio material ao recorrido. Autor que meramente alegou que as acomodações fornecidas pela ré seriam "de péssima qualidade" sem trazer qualquer prova ou justificativa a corroborar tal tese. Mera opção por hospedagem que seja mais aprazível ao passageiro que não gera dano material. 2) Dano moral caracterizado. Atraso de dezenove horas. Ninguém a isto fica indiferente. Tais circunstâncias extrapolam o limite do razoável de um "simples atraso" e são capazes de causar aflição e angústia no passageiro. Quantum indenizatório reduzido, entretanto, de R\$ 8.000,00 para R\$ 3.000,00, haja vista que houve assistência por parte da ré, que forneceu ao autor tanto hospedagem quanto alimentação. Manutenção da condenação da demandada a arcar integralmente com os ônus decorrentes da sucumbência. Honorários recursais não fixados. Apelo parcialmente provido, apenas para reduzir o quantum indenizatório a título de danos morais e afastar a condenação aos danos materiais.

(TJSP; Apelação Cível 1023108-31.2023.8.26.0068;

Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara

de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024)

Os juros de mora sobre o valor de indenização devem incidir a partir da citação válida, porquanto a relação das partes é contratual, e o valor deve ser corrigido monetariamente a partir da data de arbitramento (Súmula 362 do C. STJ).

Em face da procedência da ação, o ônus da sucumbência deve ser invertido, devendo a parte requerida arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, majorados para 20% em sede recursal, que deverão incidir sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA