



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000296200

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002089-67.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MUHTEREM OZGUR, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em 23ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002089-67.2023.8.26.0003

Apelante: Muhterem Ozgur

Apelado: Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil)

Comarca: São Paulo

Voto nº 44803

Prestação de serviços - Transporte aéreo nacional – Incontroverso o cancelamento do voo do autor – Ré que realocou o autor em voo com partida no dia seguinte, vinte e cinco horas depois do originalmente programado – Alegação de condições meteorológicas desfavoráveis não comprovada – Hipótese, ademais, em que a ré não prestou assistência material adequada, tendo oferecido hospedagem tardia ao autor, apenas às cinco horas da madrugada, o que implicou pernoite no aeroporto - Situação vivenciada pelo autor que não representou mero aborrecimento ou dissabor, havendo extrapolado a situação de mera adversidade, o que seria tolerável - Autor que faz jus à indenização por danos morais – Sentença reformada.

Dano moral – “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Valor indenizatório fixado em R\$ 7.500,00, correspondente, aproximadamente, a cinco vezes o valor do salário-mínimo atual (R\$ 1.518,00) – Procedência parcial da ação decretada - Apelo do autor provido em parte.

1. Muhterem Ozgur propôs ação de indenização por danos morais, de rito comum, em face de “Latam Airlines Group S.A.”, objetivando a condenação desta no pagamento da importância de R\$ 15.000,00 (fls. 1/18).

A ré ofereceu contestação (fls. 46/71), havendo o autor apresentado réplica (fls. 134/149).

Da decisão que determinou a “designação de sessão para tentativa de conciliação entre as partes, em conformidade com o Projeto Companhias Aéreas Portaria nº 10.195/2022” (fl. 155), o autor interpôs o Agravo de Instrumento nº 2148364-74.21.0000, julgado por esta Câmara em 30.4.2024 (fls. 170/173), ao qual foi dado provimento, “a fim de determinar o prosseguimento do feito, sem a realização da audiência para tentativa de conciliação” (fl. 173).

A ilustre juíza de primeiro grau, de modo antecipado (fl. 179), proferiu sentença (fls. 179/181), cujo trecho final é transcrito a seguir:

“Ante o exposto, julgo improcedente o pedido inicial, julgando extinto o processo, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do Código do Processo Civil. Condene a parte autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa” (fl. 181).

Inconformado, o autor interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 185), aduzindo, em síntese, o seguinte: cuida-se o esclarecimento da ré sobre “VRA” e “Metar” de tentativa de fazer o juízo de estagiário particular; a viagem foi programada para atender à data de retorno ao trabalho; o voo foi cancelado diante de manutenção na aeronave; foi realocado em voo para o dia seguinte; chegou ao destino com vinte e cinco horas de atraso; a hospedagem somente foi disponibilizada às cinco horas da manhã do dia seguinte, o que implicou pernoite no aeroporto; houve má prestação de serviço, ao não ter sido remarcado voo na primeira oportunidade possível; perdeu um dia de trabalho; os prints de tela apresentados não são suficientes para comprovar as condições meteorológicas desfavoráveis para o voo; não lhe foi prestada assistência adequada; deve a ré ser condenada no pagamento da indenização por danos morais; sofreu inúmeros prejuízos de ordem moral; a indenização deve ser fixada em R\$ 15.000,00; há de ser reformada a sentença recorrida (fls. 186/204).

O recurso foi preparado (fls. 205/206), havendo sido respondido pela ré (fls. 211/216).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor merece prosperar parcialmente.

Explicando:

2.1. Ficou incontroverso o cancelamento do voo do autor, LA 3478, operado pela ré, programado para partir de São Paulo às 19h25m do dia 9.10.2022 e para chegar em Recife às 22h25m do mesmo dia (fls. 2, 22), sob o argumento de condições climáticas desfavoráveis (fl. 59).

Também não pairou dúvida de que, por conta desse cancelamento, a ré acomodou o autor em um voo programado para partir às 20h15m do dia seguinte, ou seja, em 10.10.2022, o que ocasionou atraso de vinte e cinco horas para chegar ao seu destino.

Inconteste que somente houve oferta de hospedagem ao autor após ter ele permanecido no aeroporto até as cinco horas da madrugada, o que implicou pernoite no aeroporto.

2.2. Em que pese o entendimento em sentido contrário adotado na sentença combatida (fl. 180), não deve ser aceita a alegação, exposta na

contestação (fl. 59), de que o cancelamento resultou de problema meteorológicos, o que afastaria a responsabilidade da ré pelo cancelamento do voo contratado.

A ré não juntou qualquer documento oficial aos autos que revelasse as condições meteorológicas que impediram a decolagem no aeroporto de Guarulhos-SP, não se prestando, para tal fim, os prints de tela por ela apresentados (fls. 59/63), pois não demonstram, de modo seguro, as condições meteorológicas adversas.

De outra banda, não há qualquer comprovação de que as “questões meteorológicas adversas” (fl. 61) acarretaram a “suspensão temporária de voos no aeroporto” (fl. 59).

2.3. De qualquer maneira, constatada a impossibilidade de decolagem em virtude de mau tempo, era dever da companhia aérea prestar assistência material adequada, não se justificando o fornecimento de hospedagem tardia, isto é, às cinco horas da madrugada, impondo ao autor o pernoite no aeroporto.

2.4. Inegável que o autor sofreu, em virtude dos fatos narrados na exordial, transtornos que superaram o mero aborrecimento, estando caracterizado o dano moral indenizável.

Não só ele foi submetido à longa espera para ser realocado, como foi obrigado a pernoitar no aeroporto.

Faz jus o autor, destarte, à respectiva indenização.

2.5. O “quantum” indenizatório pretendido por ele, R\$ 15.000,00, entretanto, não pode prevalecer.

A reparação por danos morais há de ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuar o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de

compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Ressalte-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Justo, pois, o arbitramento da indenização em R\$ 7.500,00, correspondentes a, aproximadamente, cinco vezes o valor do salário-mínimo atual (R\$ 1.518,00), levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente:

- a) o grau de culpa da ré;
- b) os transtornos suportados pelo autor, que foi obrigado a aguardar vinte e cinco horas para embarcar;
- c) a oferta de hospedagem, ainda que tardia;
- d) possibilidade econômica da ofensora e do ofendido (administrador);
- e) a grave crise econômica do setor aéreo por causa da pandemia.

3. Nessas condições, dou provimento em parte à apelação do autor, reformando a sentença impugnada (fls. 179/182), com o intuito de condenar a ré no pagamento, a título de indenização por danos morais, da quantia de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), atualizada pelos índices da tabela prática



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da publicação do acórdão, acrescida de juros moratórios lineares, nos termos do § 1º do art. 406 do Código Civil (introduzido pela Lei nº 14.905, de 28.6.2024), a partir da citação, decretando a procedência parcial da ação.

Em virtude da sucumbência, condeno a ré no pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária devida ao patrono do autor, a qual fixo em 15% sobre o valor da condenação atualizado.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator