



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000298231**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1003524-58.2023.8.26.0106, da Comarca de Caieiras, em que é apelante BIANCA GARCIA PANCHAME DA SILVEIRA, são apelados PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS e TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

**ACORDAM**, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.Sustentou oralmente a Dra Rafaela Nastalli.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**

**VOTO N°: 44531**

**APEL.N°: 1003524-58.2023.8.26.0106**

**COMARCA: CAIEIRAS**

**APTE.: BIANCA GARCIA PANCHAME DA SILVEIRA**

**APDA.: TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

**APDA.: PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PARCIAL PROVIMENTO.**

**I. Caso em Exame**

Pedido de indenização por dano moral devido a atraso de voo que resultou na perda de conexão e atraso de aproximadamente sete horas na chegada ao destino.

A autora contratou serviço aéreo com as rés com partida de Santo Ângelo e chegada a São Paulo, mas o voo inicial atrasou, causando a perda do voo subsequente.

**II. Questão em Discussão**

A questão em discussão consiste em determinar se o atraso do voo, sem a devida assistência material e informacional, configura dano moral passível de indenização.

**III. Razões de Decidir**

A responsabilidade civil das companhias aéreas é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, artigo 14.

As rés não comprovaram a ocorrência de força maior ou fortuito externo que justificasse o atraso. A necessidade de manutenção da aeronave é considerada risco inerente à atividade, não isentando a responsabilidade.

**IV. Dispositivo e Tese**

Recurso parcialmente provido.

Condenação das rés ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva das companhias aéreas abrange atrasos de voo decorrentes de problemas técnicos.
2. A ausência de assistência adequada durante o atraso configura dano moral.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, art. 7º, parágrafo único.

CPC, art. 85, §8º.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência Citada:

STJ, AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 4ª Turma, j. 14/04/2011.

STJ, REsp 1796716/MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 27.08.19.

STJ, AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR.

Irresignada com o teor da respeitável sentença de fls. 201-204, que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral, formulado em demanda movida em face de Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil) e Passaredo Transportes Aéreos, apela a autora, Bianca Garcia Panchame da Silveira (fls. 102-111).

Sustenta, em apertada síntese, que houve o atraso injustificado do voo contratado, acarretando a perda de voo subsequente e atraso de mais de sete horas na sua chegada ao destino.

Argumenta que o atraso de voo decorrente de problemas técnicos operacionais configura fortuito interno, sendo risco inerente à atividade desenvolvida pelas companhias aéreas rés.

Alega que não recebeu assistência material adequada durante as horas de espera.

Defende que o dano moral ficou configurado e que, portanto, as rés devem ser condenadas ao pagamento de indenização no valor de R\$ 8.000,00.

Pede, assim, a reforma da r. sentença de  
Apelação Cível nº 1003524-58.2023.8.26.0106

primeiro grau.

Contrarrazões às fls. 221-231.

Recurso bem processado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de demanda com pedido de indenização por dano moral decorrente de atraso de voo que acarretou perda de conexão e consequente atraso de aproximadamente sete horas para a chegada ao destino.

Em síntese, a autora relatou ter contratado serviço aéreo com a ré Tam Linhas Aéreas S/A para o dia 14.09.2023, com partida de Santo Ângelo às 15h25, com uma conexão em Porto Alegre, e chegada ao seu destino, São Paulo, às 23h25min no mesmo dia.

No entanto, informou que o voo do primeiro trecho sofreu um atraso significativo de aproximadamente sete horas, o que acarretou a perda do voo subsequente.

Narrou que foi então realocada em outro voo, com saída no dia 15.09.2023 às 05h45min, chegando em seu destino, São Paulo, apenas às 07h07min do mesmo dia (fls. 03).

Com efeito, à responsabilidade civil das companhias aéreas, em hipóteses nas quais analisadas a qualidade da prestação de seus serviços, aplicam-se as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Tem-se, *in casu*, a responsabilidade objetiva da empresa aérea, conforme previsão contida no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

E, no presente caso, as companhias aéreas

rés integram a cadeia de fornecimento de serviços, devendo responder solidariamente pelos danos causados aos consumidores.

Observa-se que a ré Tam Linhas Aéreas emitiu as passagens aéreas para trechos operados pela Passaredo Transportes Aéreos; caracterizando-se, assim, uma parceria empresarial (fls. 26).

Ambas as rés auferem benefícios e lucros decorrentes dessa colaboração e, portanto, devem ser responsáveis pela reparação dos danos sofridos pelos consumidores, conforme artigo 7º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, incontroverso que houve o atraso de voo referente ao trecho narrado pela autora, que ocasionou a perda do voo posterior.

A ré Passaredo Transportes Aéreos S/A justificou o atraso do voo devido à *"necessidade de realizar manutenção inesperada na aeronave"* (fls. 58).

Contudo, as rés não comprovaram a ocorrência de força maior ou fortuito externo, que pudesse justificar o atraso do voo.

A necessidade de manutenção da aeronave **integra o risco da atividade que a empresa de transporte aéreo desempenha**, não a isentando de responsabilidade, caso o impedimento para a realização do voo decorra desse fato.

Ainda, não há prova alguma de que tenha realmente havido a necessidade de manutenção, ausente a juntada de laudos mecânicos ou alguma prova documental nesse sentido.

De fato, “A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação e, consequentemente, o dever de indenizar” (STJ. AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel.Min. **João Otávio de Noronha**, 4ª Turma, j.14/04/2011, DJe 04/05/2011).

Desse modo, deixaram as rés de trazer aos autos do processo elementos de convicção que corroborassem as suas alegações, aptos a demonstrar a regularidade ou o zelo na prestação de seus serviços.

Nesse contexto, considerando-se o transtorno inerente ao próprio atraso do voo, acarretando a demora de aproximadamente sete horas para a chegada ao destino, sem a devida assistência informacional e material à autora, ficou configurado o dano moral postulado.

No caso em exame, não há comprovação de que as rés teriam prestado a assistência informacional devida à autora.

Ademais, diante da alegação da autora de insuficiência de assistência material, cabia às rés comprovarem o fornecimento adequado da assistência adequada durante o período de atraso.

É verdade que há julgados mais recentes em que o Colendo Superior Tribunal de Justiça, por sua Terceira Turma, tem reconhecido que, em caso de atraso ou cancelamento de voo, não se configura dano moral “in re

*ipsa", pois esse dano não pode "ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro".*

Contudo, tais julgados **não excluem a possibilidade de que haja o dano moral nessas situações**, "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".

Segundo esses acórdãos, que afastam a ocorrência de dano moral "*in re ipsa*", é com base nas circunstâncias particulares de cada evento concreto que se deve aferir "*a 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*" (REsp 1796716/MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 27.08.19).

No caso, as circunstâncias acima apontadas justificam o reconhecimento do dano moral postulado (atraso de aproximadamente sete horas em razão do atraso e perda de voo subsequente, sem a assistência

informativa e material devida).

Dessa forma, configurado o dano moral, necessário estabelecer o valor a ser arbitrado a título de indenização.

Muito embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, esta deve ser fixada em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

No caso presente, ficou incontroverso que houve o atraso do voo, sendo certo que a autora chegou em seu destino após sete horas do horário do que chegaria em seu trajeto original, sem que lhe fosse prestada a devida assistência.

Por outro lado, a autora não demonstrou a existência de desdobramentos mais graves para além da demora substancial para a chegada ao destino, que justificassem o arbitramento da indenização no patamar pretendido na inicial.

Dessa forma, o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, mostra-se adequado para compensar o grau de transtorno experimentado pela autora, além de compatível com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em outros casos análogos, já julgados.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso**, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00 (três



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mil reais), acrescido de juros de mora desde a citação, observada a taxa Selic e descontada a correção monetária (STJ. AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR, Lei 14.905/24), calculada pela tabela prática do Tribunal, que, por sua vez, será devida desde o presente arbitramento.

Vencidas, arcarão as rés com o pagamento dos encargos sucumbenciais, custas e demais despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em R\$ 1.000,00, por um juízo de equidade (CPC, art.85, §8º).

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**