



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304758

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010611-83.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SABINO FERREIRA MACHADO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 28 de março de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 39724

APELAÇÃO Nº: 1010611-83.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL JABAQUARA

JUÍZA: LAURENCE MATTOS

APTE.: SABINO FERREIRA MACHADO

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

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – OCORRÊNCIA – cancelamento do voo originariamente contratado – falta de informações e assistência da empresa ré – atraso com mais de 30 horas em relação ao programado ao destino – falha na prestação do serviço – dano moral ocorrente – responsabilidade da apelada evidenciada pelo deficiente cumprimento do contrato de transporte aéreo.

VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – indenização ora fixada em R\$ 5.000,00 – valor que se mostra adequado, se coadunando com o que vem sendo arbitrado por esta câmara em casos análogos – valor razoável às circunstâncias do caso concreto, proporcional ao dano e com observância do caráter educativo-punitivo que compõe a indenização – sentença reformada no ponto.

Resultado: recurso provido.

Vistos.

O processo foi assim relatado: “*SABINO FERREIRA MACHADO* ajuizou a presente ação de indenização por danos morais contra *TAM LINHAS AÉREAS S.A.*, para requerer o pagamento de indenização por danos

morais, em razão de cancelamento de voo que ensejou atraso de, aproximadamente, 30 horas na chegada ao destino. Diz que adquiriu passagens aéreas com itinerário Recife (REC) – São Paulo (GRU) – Belo Horizonte (CNF), saída às 23h30min, do dia 14/04/2023, e que, após embarcar no segundo trecho, os passageiros foram informados de que o voo retornaria para o aeroporto de Guarulhos, sem qualquer justificativa. Relata que não foram dadas informações ou qualquer tipo de assistência pela empresa ré, tendo, assim, que se deslocar até a Rodoviária Tietê, custear passagem de ônibus, com duração de quase 10 horas, para terminar o trajeto. Narra que esses transtornos geraram desgastes emocionais. Requer a concessão de justiça gratuita, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova. Pede a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.068,00 (um mil e sessenta e oito reais).”.

A demanda foi julgada parcialmente procedente para o fim de condenar ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.068,00, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação (fls. 161/164). E, sucumbido o autor de parte substancial do pedido, foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.500,00, com base no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, a serem atualizados a partir da sentença e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado.

O autor interpôs recurso de apelação (fls. 167/184). Alegou que houve falha na prestação do serviço, ante o cancelamento do voo sem aviso prévio, tendo que arcar com uma passagem de ônibus para realizar sua viagem, chegando ao destino com mais de 33 horas de atraso em relação ao programado. Aduz que a situação vivenciada não configura mero aborrecimento, mas sim dano moral diante da angústia, desconforto e constrangimento em aguardar por horas em saguão do aeroporto. Ademais, a empresa aérea não comprovou que o voo foi cancelado em virtude de má condição climática que impedisse a decolagem e aterrissagem do voo em questão. A responsabilidade da empresa apelada é objetiva (art. 14 do CDC) devendo ser condenada por danos morais sofridos pelo apelante.

Em contrarrazões (fls. 201/211), a apelada defendeu o acerto

da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo legal e o preparo foi recolhido.

O apelo comporta provimento.

A insurgência recursal diz respeito apenas ao alegado dano moral sofrido pelo apelante.

A controvérsia dos autos se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Conforme relatado, o voo contratado pelo apelante junto à apelada com itinerário Recife (REC) – São Paulo (GRU) – Belo Horizonte (CNF), saída às 23h30min, do dia 14/04/2023, e que, após embarcar no segundo trecho, os passageiros foram informados de que o voo retornaria para o aeroporto de Guarulhos, sem qualquer justificativa. Relata que não foram dadas informações ou qualquer tipo de assistência pela empresa ré, tendo, assim, que se deslocar até a Rodoviária Tietê, custear passagem de ônibus, com duração de quase 10 horas, para terminar o trajeto.

Em contestação, a apelada alegou que foi necessária a suspensão do voo devido as condições meteorológicas adversas, que impossibilitou a decolagem do voo e que, após o restabelecimento das condições climáticas, o voo contratado foi, devidamente, concluído. Logo, inexiste qualquer ato lesivo praticado pela ré, não havendo como imputar-lhe a prática de qualquer responsabilidade.

Pois bem, o fato apto a afastar a responsabilidade objetiva da companhia aérea se equipara ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

Na hipótese, restou incontroverso a suspensão do voo, com o retorno ao aeroporto e desembarque dos passageiros, ou seja, falha na prestação dos serviços. Em verdade, o dano moral decorreu da situação a que foi submetido o apelante em razão dos transtornos relatados na inicial.

O apelante concluiu sua viagem com mais de 30 horas após o programado. Foi, portanto, mais de um dia inteiro de espera. Além disso, a apelada não prestou informações claras a respeito do motivo do cancelamento do voo ou qualquer amparo material ao apelante.

A hipótese é de falha na prestação do serviço por parte da apelada, o que faz surgir dano de ordem moral, não pairando quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a conduta e os danos experimentados pelo apelante.

Cabia à companhia aérea prestar de forma segura, eficiente e adequada o serviço contratado e atentar-se ao dever de cuidado que deve ser pertinente à sua atividade, evitando assim, todo o transtorno sofrido pelo apelante.

Tais circunstâncias caracterizaram o deficiente cumprimento do contrato de transporte pela apelada. Da referida conduta, advieram danos de ordem moral.

Os transtornos experimentados pelo apelante em razão do cancelamento do voo devem ser entendidos como sérios, extrapolando os limites do mero aborrecimento. Basta que se coloque no lugar da vítima para entender a angústia por que passou.

Repise-se. os percalços acentuados com o cancelamento do voo são aptos a gerar violação à paz de espírito da pessoa – bem da personalidade – dando ensejo a dano moral.

Presentes o dano moral e a responsabilidade da apelada, passa-se à análise do *quantum* da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica da demandada, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

Considerados tais parâmetros, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequado, se coadunando com os elementos constantes dos autos e com o valor que vem sendo arbitrado por esta Câmara em casos análogos (Apelação 1020655-63.2023.8.26.0068; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 14/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024; Apelação 1018386-28.2023.8.26.0011; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/09/2024; Data de Registro: 04/09/2024; Apelação 1021311-20.2023.8.26.0068; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 13/09/2024).

Diante disso, razoável a fixação do valor da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Trata-se de valor estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia ora arbitrada não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, com potencial para compelir a apelante a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

A indenização será corrigida a partir da data da publicação do acórdão – Súmula 362 do STJ. Incidem juros moratórios calculados de forma simples na base de um por cento ao mês – contados da citação, porque a relação entre as partes é contratual.

Em suma, a sentença é reformada para o fim de ser a apelada condenada no pagamento da indenização por danos morais, nos termos do voto.

Corolário, invertida a sucumbência, a apelada arcará com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devida ao procurador do apelante, ora fixada em 20% sobre o valor atualizado da condenação (R\$ 5.000,00). Referida quantia é adequada para remunerar o profissional, considerada a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido – inclusive em 2º grau –, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

Nesses moldes, **o recurso é provido.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator