



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305070

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006489-90.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DIOGO ROBERTO PFAU, HELENA CAVALHEIRO PFAU (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), BENTO CAVALHEIRO PFAU (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e ITAMARA DO ROCIO STARKE PFAU, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 28 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 44827 – Digital

APEL.Nº: 1006489-90.2024.8.26.0003

COMARCA: São Paulo (2ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara)

APTES. : Diogo Roberto Pfau, Itamara do Rocio Starke Pfau, Helena Cavalheiro Pfau e Bento Cavalheiro Pfau (autores)

APDA. : “Latam Linhas Aéreas S.A.” (ré)

Responsabilidade civil – Dano moral – Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Atraso de voo, tendo culminado com perda da conexão - Coautores que, juntamente com seus filhos menores, foram obrigados a realizar pernoites não programados, tendo ficado desprovidos de suas bagagens – Autores que tiveram de aguardar o voo realocado para dois dias depois do originalmente programado - Reconhecimento do dano moral indenizável na sentença, que o arbitrou em R\$ 2.500,00 para cada autor – Ré que não se insurgiu contra a sentença.

Responsabilidade civil – Dano moral – “Quantum” - Pretendida pelos autores a majoração da indenização – Cabimento – 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 majorado para R\$ 4.500,00 a cada autor - Sentença reformada nesse ponto.

Dano material – Documentos juntados aos autos, com exceção da despesa com transporte para o aeroporto, que não são aptos para comprovar os danos materiais alegados – Hipótese em que deve ser ressarcida apenas a despesa com transporte utilizado para o aeroporto de Guarulhos, no valor de R\$ 25,00 – Sentença de procedência parcial da ação ampliada – Apelo dos autores provido em parte.

1. Diogo Roberto Pfau, Itamara do Rocio Starke Pfau, Helena Cavalheiro Pfau e Bento Cavalheiro Pfau propuseram “ação de indenização por danos morais c.c. danos materiais, de rito comum, em face de “Latam Linhas Aéreas S.A.”, objetivando a condenação desta no pagamento da importância total de R\$ 41.390,87 (fls. 1/33, 94).

A ré ofereceu contestação (fls. 102/127), havendo os autores apresentando réplica (fls. 168/210).

A ilustre juíza de primeiro grau, de modo antecipado, proferiu sentença (fl. 211/214), cujo trecho final é transcrito a seguir:

“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 2.500,00, para cada um dos autores, com atualização pela tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça a partir desta data e juros moratórios de 1% ao mês contados da citação. Em razão da mínima sucumbência da parte autora, arcará a requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de 10% do valor da condenação atualizado. Interposto recurso de apelação, intime-se a parte contrária para contrarrazões, remetendo-se em seguida ao Egrégio Tribunal de Justiça deste Estado, nos termos do artigo 1.009, §§ 1º, 2º e 3º, do Código de Processo Civil, observadas as cautelas legais” (fl. 213).

Os autores interpuseram, tempestivamente, apelação (fl. 216), aduzindo, em síntese, que: chegaram ao seu destino com quarenta e oito horas de atraso; foram obrigados a realizar dois pernites não programados; o valor da indenização foi ínfimo; os transtornos decorreram de falhas injustificadas; a necessidade de readequação da malha aérea é irrelevante para afastar a responsabilidade da companhia aérea; não foram avisados previamente sobre a impossibilidade de execução do voo nos termos contratados; o atraso culminou com a perda da conexão; não lhes foi oferecida alternativa de acomodação em voo com saída anterior; houve demora para serem acomodados em hotel, sendo os voucher de alimentação limitados; ficaram sem as suas bagagens; foram obrigados a adquirir itens de primeira necessidade, pois estavam apenas com a roupa do corpo; a assistência prestada pela ré foi precária e insuficiente; tiveram gastos extras no valor de R\$ 1.390,87; a indenização por dano moral deve ser fixada em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos a que foram submetidos; o valor da indenização deve ser arbitrado em R\$ 10.000,00 para cada um deles; os danos materiais ficaram demonstrados; deve ser reformada parcialmente a sentença recorrida (fls. 217/235).

O recurso dos autores foi preparado (fls. 236/237, 272/275), havendo sido respondido pela ré (fls. 242/248).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelos autores merece prosperar parcialmente.

Explicando:

2.1. A indenização 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 atenuo 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).

2.2. Na hipótese vertente, a indenização fixada em R\$ 2.500,00 para cada autor (fl. 213), realmente, revela-se insuficiente para atender às circunstâncias do caso concreto.

Os autores contrataram voos operados pela ré, o primeiro, LA4740, programado para partir de Maringá às 19h40m do dia 19.1.2024 e para chegar em Guarulhos às 20h55m, de onde eles embarcariam às 22h25m no voo

LA3454 com destino a Porto Velho, com previsão de chegada à 1h05m do dia 20.1.2024 (fls. 2, 42/53, 61).

Ficou incontroverso que o voo LA4740, trecho Maringá-Guarulhos, sofreu atraso de cerca de 1h08m (fl. 109), tendo decolado às 20h48m e chegado em Guarulhos apenas às 22h15m, o que ocasionou a impossibilidade de embarque no voo de conexão, LA3454, com destino a Porto Velho (fl. 2), sob o argumento de “alteração de malha aérea” (fl. 109).

Também não pairou dúvida de que, em razão desse atraso e consequente perda do voo de conexão, a ré realocou os autores em outro voo, com partida programada para as 22h30m do dia 21.1.2024, tendo eles chegado ao seu destino, Porto Velho, à 1h10m do dia 22.1.2024, logo, dois dias depois da data originalmente programada (fls. 3, 68, 110), o que implicou pernoites não programados no Estado de São Paulo.

Indiscutível ainda, por falta de impugnação específica, que houve demora na acomodação dos autores em hotel, assim como que ficaram sem os seus pertences pessoais, já que as suas malas haviam sido despachadas diretamente para Porto Velho (fl. 3).

Insuficiente, destarte, o valor da indenização arbitrado em primeiro grau, R\$ 2.500,00 (fl. 213), para reparar o abalo extrapatrimonial experimentado pelos autores.

Não bastassem o transtorno do atraso e o aguardo de dois dias para embarcarem rumo ao destino, os autores ainda se depararam com o dissabor de terem de ficar apenas com a roupa do corpo, uma vez que não puderam pegar as suas malas.

Dispensa comentário a proporção dos transtornos morais resultantes de tais fatos, sendo imperioso ressaltar-se que os coautores Diogo e Itamara se encontravam na companhia de seus filhos menores de idade, com aproximadamente treze e dez anos àquela época (fls. 39/40), circunstância que reforça a angústia por eles experimentada.

Justo, nesse cenário, o aumento da indenização por danos morais para o valor de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) para cada autor, quantia mais consentânea com as particularidades do caso concreto.

2.3. Assiste razão em parte aos autores, no que concerne ao pedido de indenização por danos materiais.

Os documentos juntados às fls. 72, 73 e 81 não são aptos para comprovar a relação entre as despesas e o atraso do voo.

Note-se que os documentos de fls. 72 e 81, com exceção da terceira imagem constante de fl. 81, relativa a despesas feitas em 22.1.2024, quando os autores já haviam desembarcado em seu destino, estão ilegíveis, não sendo possível extrair de seu conteúdo a data e espécie das despesas, tampouco qualquer relação com os autores ou com a sua permanência em São Paulo em razão da perda da conexão.

Por sua vez, o documento apresentado à fl. 73 trata-se de compra feita em Porto Velho, no dia 22.1.2024, às 16h24m, isto é, data e horário em que os autores já haviam chegado ao destino, o mesmo ocorrendo com a despesa de táxi constante do documento de fl. 80.

O documento de fl. 78, afora isso, cuida-se da “via do

motorista”, em que figura como cliente a “Tam Linhas Aéreas”, não havendo nada que comprove que os autores pagaram essa despesa.

A única despesa efetivamente comprovada refere-se ao valor de R\$ 25,00 com o transporte “uber”, que os autores utilizaram para retornar ao aeroporto de Guarulhos para o embarque no voo em que foram realocados, o qual foi pago pela coautora Itamara (fl. 79).

Logo, apenas em relação a essa despesa, os autores fazem jus ao reembolso.

3. Nessas condições, dou provimento em parte à apelação dos autores, com o intuito de reformar parcialmente a sentença impugnada (fls. 211/214), ampliando a procedência parcial da ação, para esses fins:

- a) majorar a indenização por danos morais para o patamar de R\$ 4.500,00 a cada um deles (vide item 2.2), montante corrigido pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da publicação do acórdão, acrescido de juros moratórios lineares, nos termos do § 1º do art. 406 do Código Civil (introduzido pela Lei nº 14.905, de 28.6.2024), desde a citação;
- b) condenar a ré no valor de R\$ 25,00 por danos materiais (vide item 2.3), corrigido a contar do desembolso e acrescido de juros moratórios lineares, nos termos do § 1º do art. 406 do Código Civil (introduzido pela Lei nº 14.905, de 28.6.2024), desde a citação.

Persiste a condenação da ré no pagamento das verbas de sucumbência imposta no “decisum” (fl. 213), com a observação de que o ressarcimento foi elevado.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator