



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307841

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040512-78.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados KAREN VILELA REIS e SILAS JOEL SOARES JUNIOR.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 29 de março de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº : 5623
Apelação : 1040512-78.2024.8.26.0224
Comarca : Guarulhos
Apelante : Latam Airlines Group S.A.
Apelados : Karen Vilela Reis e Silas Joel Soares Júnior.
Juízo : Dr. Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira

EMENTA: DIREITO CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais ajuizada devido ao cancelamento de voo de Caxias do Sul/RS para São Paulo/SP, resultando em atraso de mais de 13 horas. Os autores estavam acompanhados do filho, bebê de 2 meses, recém-saído da UTI.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) se o cancelamento do voo por condições climáticas exclui a responsabilidade da companhia aérea e (ii) se houve prestação adequada de assistência material aos autores.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

4. Cancelamento de voo decorrente de condições meteorológicas adversas.

5. Hipótese, contudo, em que não foi prestada assistência material integral aos passageiros, que era obrigatória, por força do art. 27, III, da resolução 400 da ANAC, diante do atraso superior a 4 horas.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da ré parcialmente provido. Indenização por danos morais reduzida para R\$ 3.000,00 ao núcleo familiar, quantia que se revela razoável e adequada ao caso concreto.

Tese de julgamento: 1. Não foi prestada adequada assistência material obrigatória aos passageiros, conforme o art. 27, III, da Resolução 400 da ANAC, diante do cancelamento do voo. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao constrangimento sofrido.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls.102/106, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais em virtude de atraso e cancelamento de voo para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 7.000,00 para cada autor, totalizando o valor de R\$ 14.000,00 a título de danos morais, que deverão ser atualizados de acordo com a Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da data da publicação da presente sentença (súmula 362 STJ), bem como acrescida de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação, condenado a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Irresignada, insurge-se a requerida, fls. 110/139, postulando pela reforma da r. sentença para julgar improcedente a demanda. Sustenta que houve o cancelamento do voo em decorrência das más condições climáticas. Aduz que reacomodou a parte autora em voo alternativo e prestou assistência material, em atenção à Resolução 400 da ANAC. Salienta a não configuração dos danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 140/141).

Contrarrazões (fls. 148/159).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por **Karen Vilela Reis e Silas Joel Soares Junior** em face de **Latam Airlines Group S.A.**, em virtude de cancelamento do voo contratado, de Caxias do Sul/RS para São Paulo/SP, com saída prevista para o dia 28/06/2023 às 20h00m, com chegada no destino às 21h35m do mesmo dia. Afirmam que foram realocados em um outro que ocorreu apenas no dia seguinte, com partida prevista para às 09h00, chegando ao seu destino com mais de 13 horas de atraso do inicialmente programado. Sustentam que estavam com seu filho de apenas 2 meses, que havia recebido alta da UTI.

A requerida, por sua vez, contestou o feito, sob alegação de

que o voo foi cancelado devido às condições climáticas desfavoráveis, caracterizando motivo de força maior, excludente de responsabilidade civil. Afirmo que prestou assistência material, com o oferecimento de transporte ao aeroporto e alimentação. Impugna a ocorrência dos danos morais.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, observo que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso, em tese, as disposições da Lei nº8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Não bastasse isso, ainda no campo constitucional, constituem direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 20).

No caso concreto, restou comprovada a impossibilidade de concluir o transporte aéreo no trecho de Caxias do Sul/RS até São Paulo/SP, previamente designado, em razão das condições climáticas adversas, caso

fortuito/força maior.

As telas sistêmicas juntadas na defesa indicam que as condições climáticas impediram a decolagem na ocasião do voo (fls.50/53).

Na hipótese, contudo, a requerida não comprovou que prestou a devida assistência material aos autores, com alimentação e hospedagem, nos termos dos artigos 26 e 27, inciso III, da Resolução 400 da ANAC, *in verbis*:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro”.

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

Com efeito, restou demonstrado que a ré ofereceu apenas transporte até o aeroporto e voucher para kit contendo “snacks” (fls. 58), ou seja, a assistência material devida aos autores restou insuficiente.

Como já dito, diante do cancelamento do voo e da ausência

de assistência material, bem como do atraso de aproximadamente 13 horas para a chegada ao destino, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da longa e angustiante espera para a conclusão da viagem, especialmente estando em família com um bebê de apenas 2 meses.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking - causam, como regra, dano moral ao consumidor.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Como já dito, diante do cancelamento do voo e da ausência de assistência material, bem como do atraso de aproximadamente 13 horas para a chegada ao destino, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da longa e angustiante espera para a conclusão da viagem.

Contudo, a reparação deve ser fixada a contento ao **núcleo familiar**, suficiente para compensar o constrangimento suportado pelos autores, sem acarretar enriquecimento indevido.

Assim, reforma-se a r. sentença para arbitrar a indenização por danos morais no total de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para o núcleo familiar, correspondente a R\$ 1.500,00 a cada um dos autores, quantia que se mostra mais adequada às circunstâncias do caso concreto, suficiente para indenizar a parte autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de praticar atitudes semelhantes.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“TRANSPORTE AÉREO – DANO MORAL – Atraso de voo decorrente de condições climáticas adversas, que acarretou a chegada do autor, ao seu destino, após sete

horas do horário contratado – Justificativa apresentada pela companhia aérea de que o atraso decorreu de condições climáticas – **Hipótese, porém, em que não foi comprovada a assistência material ao passageiro, durante o período de espera** – Assistência que era obrigatória, nos termos dos artigos 26 e 27, III, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC, levando em conta que o atraso foi superior a 4 horas – **Presumido abalo psicológico sofrido pelo passageiro pelo atraso de voo** – Empresa ré que não prestou assistência necessária durante este período de atraso – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Ocorrência de dano moral indenizável – Recurso provido, neste aspecto. **DANO MORAL – VALOR DA CONDENAÇÃO** – Autor que pretende indenização no valor de R\$ 8.000,00 – Indenização, a título de dano moral, fixada em R\$ 1.000,00 (um mil reais), atendendo-se a critérios de proporcionalidade e de razoabilidade e levando em conta que o transporte aéreo foi efetivamente prestado em favor do autor, que chegou ao seu destino, embora com as ocorrências por ele relatadas – Correção monetária a partir da data deste acórdão, nos termos da sumula 362, do STJ – Juros moratórios legais contados desde a citação – "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" – Súmula 326 do STJ – Em razão da sucumbência, arca a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Recurso provido em parte, neste aspecto. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1022986-19.2023.8.26.0003; Relator (a): Plinio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024) (g.n)**

Assim, a r. sentença deve ser reformada, exclusivamente, quanto ao quantum atribuído a título de danos morais.

Anota-se ainda que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

Ante a sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que, bem como de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, arbitrados por equidade em R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, § 8º do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL**
PROVIMENTO ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora