



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307832

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019971-42.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOYCE LOPES DA SILVA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

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 5790

Apelação nº 1019971-42.2023.8.26.0003

Comarca: SÃO PAULO

Apelante: Joyce Lopes da Silva

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

Juíza: Dra. CLAUDIA FELIX DE LIMA

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de reparação de danos, em que a parte autora narra que adquiriu voo com saída de São Paulo e chegada em Fortaleza, mas foi informada no check-in que o horário de saída foi adiantado, o que impediu seu embarque. Alega que foi realocada em novo voo, chegou ao destino com quase 5 horas de atraso, e não foi prestada a devida assistência material. Requer indenização por danos morais de R\$ 6.000,00.

Diante da sentença de improcedência, a parte autora pugna em seu recurso pela condenação da parte ré ao pagamento de danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha no dever de informação e assistência por parte da companhia aérea, configurando responsabilidade objetiva e danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As partes mantinham uma relação de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

4. A responsabilidade do transportador é objetiva, conforme o Código Civil e o CDC, não podendo a ré se eximir de responsabilidade pela readequação da malha aérea, caracterizada como fortuito interno.

5. A companhia aérea não comprovou ter informado a autora sobre a alteração do voo com antecedência mínima de 72 horas, nem prestou assistência material, descumprido o determinado pelos artigos 12 e 27 Resolução nº 400 da ANAC.

6. A falha no dever de informação e assistência caracteriza responsabilidade objetiva, devendo a ré

arcar com os prejuízos sofridos pela autora.

7. Diante da violação do dever de informação, da ausência de assistência material, além de atraso de quase 5 horas para a chegada ao destino, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais.

8. A parte ré deverá ser condenada ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, montante suficiente para compensar a autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

IV. Dispositivo e Tese

9. Recurso da parte autora parcialmente provido, para condenar a parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 3.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do transportador de pessoas independe de culpa. 2. A falha no dever de informação, de assistência material e o atraso de chegada ao destino de quase 5 horas configura danos morais.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 92/95, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação de reparação de danos, condenando a parte autora ao pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios em 10% do valor atualizado da causa.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 97/106, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação. Aduz que apenas foi informada que houve a antecipação do horário de partida de seu voo quando realizou o check-in, não tendo tempo suficiente para realizar o embarque. Alude que foi realocada para novo voo, chegando ao destino com quase 5 horas de atraso. Conta que além da falta de suporte informacional, não foi prestada a devida assistência material à consumidora. Sustenta a configuração dos danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 107/108, 121, 129/130).

Contrarrazões (fls. 112/119).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos ajuizada por **Joyce Lopes da Silva** em face de **Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)**.

A parte autora sustenta que adquiriu voo operado pela companhia aérea ré, com saída de São Paulo, às 14h55min, de 18/02/2021 e chegada em Fortaleza, às 18h15min a em 18/02/2021. Aduz que, quando realizou o check-in, foi informada que o voo teve seu horário de saída adiantado, sendo impedido seu embarque. Diz que não foi notificada sobre a mudança do horário dentro do prazo mínimo de 72 horas estabelecido pela ANAC. Alude que foi realocada em novo voo, chegando ao destino com quase 5 horas de atraso. Aduz que não foi prestada a devida assistência material. Ao final, requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 6.000,00.

Pois bem.

No mérito, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso comporta parcial provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (CF/art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (CF/art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (CF/art. 5º, V).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente o autor ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII).

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. 14 e 20).

Ou seja, não negada pela ré a contratação do transporte aéreo,

competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

No presente caso, a parte autora adquiriu voo operado pela companhia aérea ré, com saída de São Paulo, às 14h55min de 18/02/2021 e chegada em Fortaleza, às 18h15min a em 18/02/2021(fl. 16/18).

A parte autora aduz que, quando realizou o check-in, foi informada que o voo teve seu horário de saída adiantado, sendo impedido seu embarque. Diz que não foi notificada sobre a mudança do horário dentro do prazo mínimo de 72 horas estabelecido pela ANAC. Alude que foi realocada em novo voo, chegando ao destino com quase 5 horas de atraso (fls. 17/18). Aduz que não foi prestada a devida assistência material.

Por sua vez, a parte ré afirma que o voo em questão sofreu alteração ínfima pela necessidade de readequação da malha aérea, tendo cumprido o dever de informação (fls. 35/57).

Todavia, a readequação da malha aérea não é suficiente para embasar a improcedência da ação, visto que não caracteriza caso fortuito/força maior, mas fortuito interno que se insere no risco da atividade da requerida e não afasta o dever de indenizar.

Ademais, a parte ré não comprova nos autos que informou a parte autora sobre a alteração do horário do voo com antecedência mínima de 72 horas e que prestou a devida assistência material para a parte autora durante a espera do novo voo, conforme exige art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Desse modo, diante da falha no dever de informação e de assistência, resta caracterizada a responsabilidade objetiva da parte ré, nos termos do art. 20 do CDC, devendo a parte ré arcar com eventuais prejuízos sofridos pela parte autora.

Evidenciada a falha na prestação do serviço da requerida, cabe a ela, com base na responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço e na teoria do risco da atividade, compensar o constrangimento sofrido pela autora em decorrência da conclusão da viagem com quase 5 horas de atraso, como demonstrado a fls. 16/18, acrescendo que no caso em tela a autora sustenta que não lhe foi prestada a devida assistência material pela parte ré, inexistindo qualquer prova nos autos em sentido contrário (CPC/art. 373-II).

O artigo 27 da Resolução nº 400 da ANAC garante que:

" 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."

Caracterizada, assim, a falha da parte requerida, deve ela arcar com os prejuízos da parte autora consoante a teoria do risco e a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço.

Desse modo, **diante da violação do dever de informação, do atraso na chegada ao destino e da ausência de assistência material**, a parte ré deve responder pelo prejuízo experimentado pela parte autora, diante do inadimplemento do contrato de transporte aéreo.

Como já dito, **diante da violação do dever de informação, da ausência de assistência material, além de atraso de quase 5 horas para a chegada ao destino final**, 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.

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.

No que concerne à Convenção de Montreal, embora o STF, no RE nº 636.331/RJ com repercussão geral (Tema 210), tenha decidido que “nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”, o voto do Min. Gilmar Mendes ressaltou que: “a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material e não a reparação por dano moral. A exclusão se justifica porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral e porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado nos casos de reparação por dano moral.” (STF, RE 636.331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 25/5/17).

A questão foi objeto específico do Tema 1240, cujo julgado paradigma transitou em julgado em 05/08/2023, assentando a seguinte tese: **“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”**.

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

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.

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.

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).

Todavia, a indenização pretendida pela autora (R\$ 6.000,00) é excessiva.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$ 3.000,00 é suficiente para compensar a autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

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

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – REACOMODAÇÃO – ASSISTÊNCIA MATERIAL – DANOS MORAIS – I- Sentença de improcedência – Apelo da autora – II- Ré que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do CDC – Cancelamento do voo incontroverso – **Autora que não foi informada**

previamente do cancelamento do voo, como prevê o art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC – Autora que, em razão do cancelamento do voo, deixou de chegar ao seu destino em hora previamente ajustada em face de contrato de adesão e de resultado – Ocorrência de reestruturação da malha aérea que é fato que se insere no risco da atividade da ré, não constituindo hipótese de fortuito externo – Cumpre à transportadora, ademais, nos casos de atraso/cancelamento de voo, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros – Inteligência do art. 741 do CC e arts. 27 e 12, §2º, da Resolução nº 400 da ANAC – Em que pese a reacomodação em outro voo, inexistente prova no sentido de que a ré supriu as necessidades de seus passageiros durante a espera do embarque – Ré que não forneceu hospedagem, alimentação e/ou transporte para o novo aeroporto à autora – Falha na prestação de serviço pela ré – Na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro – Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida – Precedente do Colendo STJ – Danos morais, na hipótese, caracterizados – O simples fato de a empresa ré não ter prestado qualquer assistência material à autora durante a espera para o embarque é suficiente para configurar o dano moral indenizável – Indenização devida, devendo ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar em enriquecimento sem causa do lesado – Indenização fixada em R\$2.000,00, ante as peculiaridades do caso, especialmente o fato de não se ter notícia de maiores prejuízos em razão do atraso na chegada ao destino – Sentença reformada – Ação procedente – Ônus sucumbenciais carreados à ré, incluídos os honorários recursais - Apelo provido." (TJSP; Apelação Cível 1010855-46.2022.8.26.0003; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ALTERAÇÃO PROGRAMADA DE VOO – DANOS MORAIS – QUANTUM –

MAJORAÇÃO – I- Sentença de procedência – Apelo da autora – II- Ausente recurso por parte da ré, incontroversa a existência dos danos morais – Indenização por danos morais que deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado – **Inexistência de prova de que a autora foi informada da alteração programada do horário do voo com antecedência de 72 horas, nos termos do exigido pelo art. 12 da Resolução nº 400 da ANAC – Atraso na chegada ao destino de quase 05 horas – Autora que não sofreu maiores prejuízos em razão do atraso – Indenização bem fixada em R\$3.000,00, face às circunstâncias do caso, quantia que se mostra suficiente para reparar o dano causado à autora – Sentença mantida - Apelo improvido.**" (TJSP; Apelação Cível 1001337-02.2020.8.26.0068; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2021; Data de Registro: 30/09/2021)

Ante o exposto, **resolve-se reformar a sentença** para julgar parcialmente procedente a ação, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, montante a ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento, pelo IPCA do IBGE, com juros moratórios desde a citação pela taxa SELIC, descontado o índice do IPCA no período e desconsiderados eventuais juros negativos.

Apesar do resultado do apelo ter implicado na procedência parcial da ação, a requerida arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do autor consoante a Súm. 326/STJ, arbitrando-se esta última verba 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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”.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora