



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000312006

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007165-72.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados FERNANDO COSTA MORAIS, AMANDA COSTA MORAIS e CINTIA POLEONE DE FARIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11723

APELAÇÃO Nº 1007165-72.2023.8.26.0003 – São Paulo

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

APELADOS: Fernando Costa Morais e outros

JUIZ: Ju Hyeon Lee

APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais – Cancelamento de voo – Atraso de cerca de 11h (onze horas) para chegada ao destino – Sentença de parcial procedência – Irresignação da ré-apelante – Descabimento – Relação de consumo – Cancelamento do voo ocorrido em razão de problemas técnicos operacionais – Situação de fortuito interno caracterizada – Ausência de causa excludente de responsabilidade – Embora os danos morais não sejam presumidos, conforme recente entendimento do C. STJ, não houve comprovação de assistência por parte da companhia aérea, nem de que teriam sido os passageiros acomodados no primeiro voo disponível – Atraso de mais de 8 horas considerado como significativo – Circunstâncias que não podem ser encaradas como mero dissabor – Danos morais evidenciados – Caráter compensatório e punitivo da quantia – Adequação do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor-apelado, tendo em vista os critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta C. Câmara. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 278/279, cujo relatório se adota, que **julgou parcialmente procedente** a ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais, para “condenar a empresa aérea ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00 para cada autor, com correção monetária pela tabela prática do TJSP (IPCA) e com juros de mora pela taxa SELIC menos a atualização monetária a partir do arbitramento” (fl. 279). Sucumbente a requerida, foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Insurge-se a ré-apelante, alegando, em síntese, que não deve ser responsabilizada pelo cancelamento do voo, uma vez que ele ocorrera em razão problemas técnicos operacionais imprevisíveis. Em adição, aponta que os requerentes não comprovaram o abalo psicológico sofrido em razão do cancelamento do voo, tratando-se, na verdade, de situação de mero aborrecimento. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização

por danos morais, em prestígio aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (fls. 282/294).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 300/309.

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade (fls. 281/282) e do preparo (fls. 295/296), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Em síntese, narram os autores que adquiriram passagens aéreas, com partida de Belo Horizonte/MG, às 10:40h, e chegada prevista no Rio de Janeiro/RJ, às 11:45h, em 20.03.2023. Todavia, depois que já estavam no aeroporto, os requerentes foram informados que o voo fora cancelado, em razão de manutenção na aeronave. Neste contexto, foram eles realocados para outro voo, com embarque previsto somente às 21:10h do mesmo dia, resultando, assim, em um atraso de cerca de 11h (onze horas). Requerem, deste modo, a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse passo, a presente lide **tem supedâneo em contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas.**

E, como sabido, trata-se de relação de consumo, devendo-se aplicar as normas e princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, destacam-se as teses jurídicas definidas pelo Supremo Tribunal Federal em Repercussão Geral:

“Tema 210 - Limitação de indenizações por danos decorrentes de extravio de bagagem com fundamento na Convenção de Varsóvia.

Tese: 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 presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais.

Tema 1240 - Conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, no que diz com a reparação por dano moral decorrente da má prestação de serviço de transporte aéreo internacional.

Tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e

Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional".

Assim, havendo verossimilhança nas alegações dos requerentes, era ônus da companhia aérea comprovar que não houve qualquer irregularidade em sua conduta (artigo 6º, VIII, CDC).

Neste contexto, a despeito do apontamento de que o cancelamento do voo originalmente contratado decorreu de questões operacionais – sem adequadamente especificá-las –, cumpre ressaltar que esse fato, por si só, não é causa de exclusão da responsabilidade da transportadora

Isso porque, tratando-se de fato previsível e comum na execução do serviço em questão, há, em verdade, mero **fortuito interno**, que se mostra inerente ao risco da atividade econômica exercida.

No escólio de Sérgio Cavalieri Filho:

"O fortuito interno assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço"¹.

Portanto, não há que se falar em afastamento da responsabilidade da companhia aérea pelo evento, conforme pleiteia a apelante.

No que tange ao **dano moral**, impende esclarecer que, a despeito do motivo do cancelamento do voo, remanesce a transportadora com a obrigação de prestar devida assistência aos passageiros, nos termos do artigo 14 da Resolução nº 141, editada pela Agência Nacional de Aviação Civil, que assim dispõe:

"Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 10º Ed., pg. 475.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem".

E, no caso dos autos, a ré não comprovou que prestou qualquer assistência aos apelados, para amenizar a longa espera que precisaram suportar, nem que teria acomodado os consumidores no primeiro voo disponível.

Deve-se, ainda, ponderar que o maior atrativo do transporte aéreo é justamente o curto período levado para percorrer grandes distâncias. **Ora, o atraso de cerca de 11h (onze horas) frustra completamente o objetivo principal do serviço, que inclusive é oferecido com valores muito superiores ao transporte terrestre.**

Ademais, imperioso apontar que **a Corte Superior entende que a espera superior a 8 horas já constitui atraso significativo** (sendo de 11h no caso dos autos):

"6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de **mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas – que não é considerado significativo** –, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse." (STJ, AgRg no REsp 1269246/RS, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014) (g.n.).

Assim, o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comezinho descumprimento contratual, **sendo de rigor a fixação de indenização por danos morais.**

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima (acima mencionados), fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Assim, em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se

revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a **fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor**.

Neste sentido, já decidiu a 12ª Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – **atraso de doze horas em relação à viagem originariamente contratada** – apelante que não recebeu qualquer tipo de assistência, por motivos operacionais – hipótese que não é de mero aborrecimento banal – **indenização fixada em R\$5.000,00** e não no valor inicialmente pleiteado (R\$9.000,00) – valor adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba – recurso parcialmente provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1093700-04.2023.8.26.0100**; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024) (g.n.);

“DANOS MORAIS – Transporte aéreo – Atraso de voo internacional – Falha na prestação de serviços – Sentença de procedência com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais - Insurgência do autor – Acolhimento – Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços – Falha mecânica na aeronave que não pode ser considerado fato imprevisível, revelando-se caso fortuito interno e que não elide a responsabilidade da prestadora de serviço aéreo – **Autor que somente chegou ao destino com 11 horas de atraso** – Verba fixada em patamares ínfimos se considerado o entendimento desta Câmara para casos análogos – Necessidade de adequação - **Elevação da indenização para a quantia de R\$5.000,00 que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade** – Honorários advocatícios – Elevação do percentual arbitrado a fim de atender o disposto no art. 85, §2º do CPC – Recurso provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1014827-23.2022.8.26.0068**; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023) (g.n.).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável sentença.

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator