



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314962

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027802-44.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PATRICIO ASSIS TIMOTEO, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente sem voto), PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º 1027802-44.2023.8.26.0003

Apelante: PATRICIO ASSIS TIMÓTEO

Apelada: LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Origem: Comarca de São Paulo Foro Regional III Jabaquara 4ª Vara Cível

Juíza de 1ª instância: Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Voto n.º 1531

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais. Contrato de transporte aéreo. Atraso na chegada ao destino. Relação jurídica disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005. Obrigação da transportadora de observar os horários e itinerários previstos, salvo hipótese de força maior.

Pretensão de justificativa do cancelamento do voo em razão de alteração da malha aérea. Ausência de prova de súbita e inesperada alteração, que tenha ensejado o descumprimento do contrato como avençado. Hipótese, ainda, que se consubstancia como fortuito interno, sendo inerente à atividade da ré.

Danos morais. Configuração. Cancelamento que acarretou atraso considerável (de cerca de 10 horas), o que extrapola a hipótese de mero descumprimento de obrigação contratual ou de aborrecimento. Ausência, ainda, de fornecimento de qualquer suporte material ao autor. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização. Fixação do valor que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a fixação em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

R. sentença de improcedência reformada. Recurso provido em parte, para julgar parcialmente procedente a ação, invertidos os ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **PATRICIO ASSIS TIMOTEO** nos autos da ação de reparação de danos morais que promoveu em face de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 176/177, a pretensão restou desacolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido na presente ação. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa.”

Apela o autor a aduzir a existência de danos morais indenizáveis em razão da alteração do itinerário do voo originalmente contratado, com acomodação que ensejou atraso de cerca de 10 horas para a chegada ao destino.

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 194/200, pugnando a recorrida, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento, uma vez que é tempestivo e foi devidamente preparado.

Aponta a parte autora ter enfrentado danos morais em razão do descumprimento do contrato de transporte, tendo chegado ao destino com cerca de 10 horas de atraso em razão da alteração da malha aérea, sem receber qualquer amparo material.

A irresignação manifestada merece parcial acolhida.

É incontroverso o fato de que houve a celebração do contrato de transporte aéreo e que houve atraso de 10 horas na chegada da parte autora ao destino.

A relação jurídica estabelecida entre passageiro e empresa de transporte é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil ANAC, expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005.

Indiscutivelmente a empresa aérea assume obrigação de resultado, devendo observar horários e itinerários fixados, salvo motivo de força maior, respondendo por danos que venha a causar diante da inobservância de tal obrigação.

Trata-se de pura e simples aplicação do artigo 737 do Código Civil que dispõe:

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários

previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

O artigo 734, do mesmo Diploma Legal, ainda, prevê expressamente a obrigação de reparação de danos sofridos pelos passageiros, salvo a hipótese de força maior:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Parágrafo único. É lícito ao transportador exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o limite da indenização.

No mesmo sentido o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor,

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Descumprida a obrigação assumida, uma vez que a chegada ao destino se deu com o atraso já mencionado, resta verificar se há justificativa apta a eximir a responsabilidade da empresa aérea e se restaram configurados danos a serem indenizados.

Descabida a justificativa apresentada pela ré para o atraso verificado, ou seja, de que não seria responsável em razão de alteração provocada pela reestruturação da malha aérea.

A requerida não demonstrou a inesperada e abrupta alteração da malha aérea, ensejadora do atraso referido, não tendo, portanto, comprovado que por responsabilidade de terceiros teria restado impedida de cumprir o contrato nos termos avençados. O ônus de tal demonstração cabia a ela, por se tratar do fato impeditivo do direito alegado na inicial, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Inviável a aplicação do parágrafo 3º do artigo 14 Código de Defesa do Consumidor, já que além de configurado o defeito na prestação de serviços, pela inobservância do horário previsto, é descabido falar em culpa de terceiro ou do próprio passageiro.

Trata-se na verdade de hipótese que se equipara a fortuito interno, integrando o risco inerente ao negócio explorado pela companhia aérea em busca do lucro, o que enseja a obrigação objetiva de reparação dos danos que tenha causado, nos termos do caput do artigo 14 do Diploma Consumerista supracitado:

*DIREITO DO CONSUMIDOR Contratos de Consumo Transporte
Aéreo Internacional Cancelamento de voo - Ação de indenização por*

danos morais Sentença de improcedência - Cancelamento do voo, com fundamento em readequação da malha aérea Companhia aérea que não comprovou impossibilidade de cumprir o voo no horário contratado Fortuito interno caracterizado Realocação dos passageiros para voo que acarretou a chegada ao destino após quase 10 horas Ausência de prestação de auxílio material aos passageiros e de comunicação prévia com antecedência de 72 horas - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 12, 21, 26 e 27 Prestação de serviço defeituoso caracterizada - Evento que extrapola a seara do mero dissabor - Dano moral configurado - Indenização devida Ação parcialmente procedente Decaimento invertido - Sentença substituída Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1015471-30.2023.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024).

Apelação Ação de indenização por danos morais Cancelamento de voo nacional, com atraso de 14 horas na chegada ao destino Sentença de improcedência Recurso da consumidora. Companhia aérea que atribuiu o atraso na suposta necessidade de readequação da malha aérea Não apresentação de qualquer documento apto a comprovar as alegações Requerida que não se desincumbiu de seu ônus probatório de afastar a sua responsabilidade Fortuito interno caracterizado Responsabilidade civil da fornecedora configurada. Danos morais Prejuízo extrapatrimonial evidenciado, especialmente considerando o atraso na chegada ao destino Indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00, que se afigura razoável, proporcional e adequada ao caso concreto. Sucumbência exclusiva da requerida Honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, já considerados os recursais. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1028607-94.2023.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024).

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento e atraso no voo com chegada ao destino com cerca de 22 horas de atraso, sob o fundamento de alteração da malha aérea. Danos morais configurados. Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1017175-33.2023.8.26.0309; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de

Registro: 08/11/2024).

APELAÇÃO "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS" Transporte aéreo nacional Cancelamento de voo em razão da malha aérea - Sentença de improcedência Insurgência recursal do autor Falha na prestação do serviço da companhia aérea - Danos morais configurados - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Sentença reformada RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1021503-50.2023.8.26.0068; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024).

Reconhecido o descumprimento do contrato de transporte pela requerida, passa-se à análise da existência ou não de danos morais a serem ressarcidos.

A hipótese presente se adequa a tanto, uma vez que o atraso enfrentado pela parte autora foi de monta considerável (10 horas), abalando a sua tranquilidade, donde não há que se falar em caso de mero dissabor ou em descumprimento de obrigação contratual.

Atraso de tal magnitude enseja, como dito, o abalo da tranquilidade do passageiro, gerando desconforto, angústia, aflição e sentimentos de impotência e menos valia, dentre outros:

Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de reparação por danos morais. Cancelamento e atraso no voo de 14 horas. Não comprovada a prestação de assistência adequada pela companhia aérea. Danos morais configurados. Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1006017-89.2024.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2024; Data de Registro: 20/11/2024).

APELAÇÃO AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Transporte Aéreo Nacional Cancelamento voo Chegada ao destino com atraso de 15 horas Sentença de improcedência Insurgência recursal do autor Manutenção não programada - Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço, nos termos dos artigos 14, caput, CDC Dano moral configurado Ofensa que não se confunde com o mero dissabor Fixação em R\$ 5.000,00 Ônus sucumbenciais Inversão - Sentença reformada RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002526-74.2024.8.26.0003; Relator (a): Ana

Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024).

Apelação Ação de indenização por danos morais Cancelamento de voo nacional, com atraso de 16 horas na chegada ao destino Sentença de improcedência Recurso do consumidor. Responsabilidade Companhia aérea que atribuiu a demora a supostas intercorrências operacionais Não esclarecendo sequer em que consistiriam tais intercorrências ou apresentando qualquer documento apto a comprovar suas alegações Responsabilidade civil da fornecedora configurada. Danos morais Prejuízo extrapatrimonial evidenciado, especialmente considerando o significativo atraso na chegada ao destino, sem que houvesse a comunicação com a antecedência mínima necessária Indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00, que se afigura adequada ao caso concreto. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1006598-40.2023.8.26.0068; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024).

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL Ação de indenização por danos morais Sentença de improcedência Relação de consumo Incidência do CDC Cancelamento de voo e realocação, com acréscimo de conexão não contratada e chegada ao destino final quase 9 horas após o horário originalmente contratado Falha na prestação do serviço configurada - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 26 e 27 Inaplicabilidade da Resolução ANAC 556/2020 Evento que extrapola a seara do mero dissabor Dano moral configurado Indenização devida Ação parcialmente procedente Sentença substituída Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1005339-06.2023.8.26.0037; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024).

Reconhecida a existência de danos morais a serem indenizados, cabe agora a fixação do valor devido a tal título.

A indenização por danos morais deve visar a compensação da vítima, sem ensejar o seu enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar seus procedimentos para que fatos da mesma natureza não se repitam.

No caso concreto, ainda, não se deve olvidar que a requerida não comprovou ter prestado qualquer tipo de auxílio material ao autor, não tendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecido meios para a obtenção de alimentação nem para serviços de hospedagem, em violação frontal à obrigação prevista nos artigos 26 e 27 da Resolução de número 400 da ANAC, circunstâncias relevantes no arbitramento da indenização.

Diante dos parâmetros supra e com respeito aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, fixa-se a indenização no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso** para **julgar parcialmente procedente** a ação, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a ser corrigido monetariamente desde a presente data pelos índices constantes da Tabela de Atualização do Tribunal de Justiça deste Estado, bem como acrescido de juros de mora contados desde a citação (dezembro de 2023), na forma do artigo 406 e seu parágrafo 1º, do Código Civil.

Tendo em vista o provimento do recurso, invertem-se os ônus da sucumbência, arcando a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios do advogado do autor, fixados no equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

SÉRGIO DA COSTA LEITE

Relator

(Assinatura Eletrônica)