



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

Registro: 2025.0000317079

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009155-98.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KARINA ELISA VALENÇA MORILLO, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 11791

APELAÇÃO Nº 1009155-98.2023.8.26.0003 – São Paulo

APELANTE: Karina Elisa Valença Morillo

APELADA: Latam Airlines Group S/A

JUÍZA: Michelle Fabiola Dittert Pupulim

**APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais – Atraso de voo – Chegada ao destino com mais de 8h (oito horas) de atraso – Sentença de improcedência – Insurgência da autora-apelante – Relação de consumo – Atraso do primeiro voo ocorrido em razão de problemas técnicos operacionais, resultando na perda do embarque para o segundo voo – 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 que a consumidora foi acomodada no primeiro voo disponível – Atraso de mais de 8 horas considerado como significativo, especialmente porque resultou na perda de evento festivo para o qual a autora-recorrente havia adquirido ingresso – 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), tendo em vista os critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta C. Câmara. RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 165/168, cujo relatório se adota, que **julgou improcedente** a ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais, porquanto “não há qualquer demonstração de prejuízo que exceda a esfera do mero dissabor” (fl. 166). Sucumbente a autora, foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

Insurge-se a autora-apelante, alegando, em síntese, que o atraso de mais de 8 (oito) horas de seu voo, sem qualquer justificativa por parte da companhia aérea, autoriza sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, ante o abalo moral provocado, inclusive porque a impediu de comparecer a um dos eventos para o qual havia adquirido ingresso, durante as festividades de Carnaval (fls. 171/189).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 196/204.

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade (fls. 170/171) e do preparo (fls. 190/192 e 212/214), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Em síntese, narra a autora que havia adquirido uma passagem aérea, com partida de Navegantes/SC para Recife/PE. O primeiro voo sairia às 20:05h e chegaria em São Paulo/SP às 21:30h, onde a requerente embarcaria em outro voo às 22:45h, com previsão de chegada em Recife/PE às 01:50h do dia 18.02.2023. Entretanto, em razão do atraso do primeiro voo, a autora não conseguiu realizar a conexão, deixando de embarcar no segundo voo. Assim, a requerente apenas embarcou para Recife/PE às 7:00h do dia 18.02.2023, chegando ao seu destino às 10:10h, o que se traduziu em um atraso total de mais de 8h (oito horas). Nesse ponto, ressalta a apelante que, em razão da demora, não pôde comparecer ao evento "Galo da Madrugada", marcado para às 08:00h, e para o qual havia inclusive comprado ingresso para o camarote.

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 da requerente, 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"<sup>1</sup>.

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

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:

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

---

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

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".

No caso dos autos, ainda que a ré tenha providenciado assistência à apelante, com fornecimento de hospedagem para amenizar a longa espera que precisou suportar, não há demonstração de que tenha acomodado a consumidora 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 mais de 8h (oito 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 8:20h 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, considerando ainda que a autora não pôde comparecer à festividade para a qual havia adquirido ingresso, conforme comprovado nos autos (fls. 27/28), o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comecinho 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 (cinco mil reais)**.

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:



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

**20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023) (g.n.).**

**De rigor, portanto, a reforma da respeitável sentença, para julgar procedente a ação com pedido de pagamento de indenização por danos morais, fixando-os em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).**

A quantia deverá ser atualizada a partir do arbitramento (Súmula 362, do STJ), incidindo juros de mora a partir da citação. Os índices de juros e correção deverão observar as previsões dos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Ante o provimento do recurso, condena-se a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

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, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, para julgar procedente a ação, condenando-se a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**