



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317547

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022802-63.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelada ANA LIVIA RIBEIRO KOZLOWSKI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8780

APELAÇÃO Nº 1022802-63.2023.8.26.0003

APELANTE: TAM LINHAS AÉREAS S. A. (LATAM AIRLINES BRASIL)

APELADA: ANA LIVIA RIBEIRO KOZLOWSKI

APELAÇÃO. “Ação de indenização por danos morais e materiais”. Irresignação da companhia aérea contra a r. sentença de parcial procedência. Admissibilidade em parte do reclamo.

NEGATIVA DE EMBARQUE DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO EM VOO INTERNACIONAL. MANIFESTA FALHA NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELA RECORRENTE. Prepostos do serviço de atendimento da companhia aérea que afirmaram a possibilidade de transporte de felino (gata). Recusa ocorrida no aeroporto. Nemo potest venire contra factum proprium. Ofensa direta à boa-fé objetiva. Desprezo às expectativas legítimas da consumidora/apelada. Firme posicionamento jurisprudencial desta Egrégia Corte Bandeirante.

DANOS MORAIS CONFIGURADOS DE FORMA EXCEPCIONAL. Peculiaridades do caso concreto. Passageira que buscou informações antes de programar a viagem. Menoscabo da companhia aérea aos princípios mais mezinhos do Direito Civil e do Código de Defesa do Consumidor. Necessária apenas a redução do quantum compensatório. Mitigação de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

RECURSO PROVIDO EM PARTE, para reduzir a compensação por danos morais.

Cuidam os autos de “ação de indenização por danos morais e materiais” movida por ANA LIVIA RIBEIRO KOZLOWSKI em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), com base em falha na informação sobre transporte de animal e negativa de embarque. Após o devido trâmite em Primeiro Grau, sobreveio a r. sentença de parcial procedência às fls. 220/222.

Irresignada, a companhia aérea recorreu tempestivamente às fls. 229/243. Contrarrazões às fls. 249/259. Após regularização do preparo (fls. 266/274),

os autos tornaram conclusos sem oposição ao julgamento virtual (fls. 275).

É o sucinto relatório.

O reclamo comporta **parcial acolhimento**, apenas para redução da compensação por danos morais, nos termos doravante esposados.

As razões recursais estão calcadas nos seguintes argumentos: (I) aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, em razão do critério da especialidade; (II) os dissabores experimentados pela recusa de embarque do animal decorrem de culpa exclusiva do consumidor; (III) não há prova de que a companhia aérea comprometeu-se com o transporte da gata; (IV) inexistência dos pressupostos da responsabilidade civil; (V) a compensação por danos morais é infundada e exorbitante, o que enseja exclusão ou mitigação.

Pois bem, facilmente perceptível que **a parcial procedência era mesmo de rigor. Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022):

Trata-se de ação indenizatória em que a autora alega falha na prestação de serviços da ré. Os documentos dos autos indicam que a autora procurou se informar com antecedência sobre os procedimentos e documentos necessários ao transporte de animal doméstico (fls. 4). Após informar a transportadora sobre transporte do animal e enviado os documentos necessários, a autora ainda entrou em contato com a ré, por telefone, para confirmação. Na gravação colacionada a fls. 5, referente ao protocolo de atendimento nº 51381777, a autora indaga "então tá confirmado que a minha gata tá no voo e só falta o pagamento, mas o pagamento é feito no guichê no dia do voo?", tendo o atendente respondido "correto". Ora, após a confirmação do transporte do animal, restando pendente tão somente o pagamento pelo serviço (que deveria ser realizado no guichê), a consumidora criou legítima expectativa para ter o animal de

estimação consigo no voo. As gravações de fls. 7 demonstram que a divergência de informação, notadamente quanto à impossibilidade de transporte nos casos de code share, causou grande transtorno à autora. É inegável que a conduta do réu violou os direitos da personalidade da autora (sentimento de impotência e mágoa diante do injusto), fatos impassíveis de serem descartados sem maiores consequências. Na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais, prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força de simples violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge, "ipso facto", a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Tendo em vista as circunstâncias do caso concreto, estipula-se a indenização em R\$ 7.000,00, suficiente para fins de reprovação e compensação próprios do instituto jurídico, lembrando que "De nada adiantaria criar-se um dever de qualidade se o seu desrespeito não trouxesse consequências para o violador" (Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 3ª edição, p. 134). Por se tratar de dano decorrente da falha na prestação de serviços da ré, de rigor o ressarcimento com os valores gastos com a documentação para a viagem com animal (fls. 31: R\$ 1.380,00). Afasta-se, no entanto, o reembolso com o a estadia, uma vez que a autora conseguiu usufruir do hotel (ainda que sem sua gata).

Ao contrário do que obtempera a recorrente, cediço que **é possível aplicar o Código de Defesa do Consumidor em questões envolvendo danos morais, ainda que o transporte aéreo seja internacional**. Neste sentido, o Colendo Superior Tribunal de Justiça pacificou a questão:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE DEMANDADA. 1. Apesar de o RE 636.331/RJ e o ARE 766.618/SP - AgR terem sido levados para julgamento conjunto, a tese firmada pela Suprema Corte no Tema 210, da repercussão geral, é adstrita às pretensões indenizatórias fundadas em danos materiais decorrentes de extravio de bagagens em transporte aéreo internacional de passageiros, e não à reparação por danos morais. Precedentes. 2. Nos termos da orientação jurisprudencial adotada por esta Colenda Corte, as Convenções de Varsóvia, Montreal e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil devem prevalecer em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, apenas nas condenações por danos materiais decorrentes de extravio de bagagens em voos internacionais, não se aplicando à tese relacionada com indenizações por danos morais -

incidência da Súmula 83/STJ. 3. Para superar as premissas sobre as quais se apoiou a Corte estadual, a fim de afastar o abalo moral suportado pela parte - em especial no que diz respeito à má-prestação de serviços e à ausência de informações ao consumidor - mister seria o revolvimento dos elementos de prova constantes dos autos, hipótese vedada na presente esfera recursal, ante o óbice contido na Súmula 7/STJ. 4. A incidência dos enunciados sumulares 07 e 83/STJ impede o exame do dissídio jurisprudencial na medida em que, além da falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos que embasaram o acórdão recorrido, se a jurisprudência do STJ já se firmou no mesmo sentido do julgado hostilizado, não há conceber tenha ela contrariado o dispositivo de lei federal ou lhe negado vigência. 5. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.281.400/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 26/6/2023, DJe de 30/6/2023)

No mais, do ponto de vista jurídico, **a Portaria nº 12.307/2023 da Anac avançou timidamente na regulamentação da matéria.** O texto normativo limitou-se a algumas **assertivas gerais e delegou às companhias aéreas** o poder de estabelecer as regras para o transporte de animais. Esta Colenda Câmara tem examinado tais questões de forma casuística, sem qualquer conclusão apriorística quanto à ocorrência de danos morais.

Fixadas tais premissas, conforme bem pontuado pelo Conspícuo Magistrado sentenciante, **Dr. Fabio In Suk Chang**, é certo que esta situação vertente possui nuances que destoam das hipóteses comumente examinadas por este Colegiado. Observa-se que **a companhia aérea, por meio de seus prepostos e canais oficiais, ofereceu informações e garantias claras de que o animal seria transportado, o que criou expectativa na apelada;** porém, tal assertiva era mendaz.

Reitero que constou na r. sentença: *“Após informar a transportadora sobre transporte do animal e enviado os documentos necessários, a autora ainda entrou em contato com a ré, por telefone, para confirmação. Na gravação colacionada a fls. 5, referente ao protocolo de atendimento nº 51381777, a autora indaga 'então tá confirmado que a minha gata tá no voo e só falta o pagamento, mas o pagamento é feito no guichê no dia do voo?’, tendo o atendente respondido*

'correto''.

Da mesma forma, **além da predita gravação, há extrato do chat “Latam Airlines” às fls. 27/29**, por meio do qual se colige o diálogo e a confirmação do transporte, mediante pagamento de tarifa, *ipsis litteris*:

ANA LIVIA

08 jun 2023, 21:03

Ola, tudo bem? entrei em contato com o canal por telefone e o atendente Alisson me GARANTIU que inseriu os dados da minha gata no voo, sendo necessario somente o pagamento no guiche na hora do embarque.

pode verificar por favor? Se necessario, envio a gravacao feita desta ligacao em questao

Ejecutivo LATAM

08 jun 2023, 21:05

Olá! Gostaríamos de informar que o pagamento da reserva para a sua gata precisa ser realizado no dia do embarque. Recomendamos que você esteja preparado para efetuar o pagamento no momento do check-in no aeroporto. Atenciosamente Jessica Piva KON Atendimento ao Cliente LATAM Airlines

Não é permitido à parte alegar a própria torpeza, pois não se admite comportamento contraditório em nosso ordenamento jurídico (*nemo potest venire contra factum proprium*). Referida parêmia é desdobramento do princípio da boa-fé objetiva, conforme o disposto no art. 422 do Código Civil. Logo, **não se cogita que a companhia aérea preste informações precisas sobre o embarque, confirme expressamente que o transporte será realizado e, no aeroporto, passe a negar a prestação de serviços**. Trata-se de afronta, também, aos princípios mais mezinhos do Código de Defesa do Consumidor.

A respeito do *nemo potest venire contra factum proprium*, vide

precedentes do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. MULTA DE DEZ POR CENTO. INDEVIDA. ACORDO E TRATATIVAS ENTRE AS PARTES. PROVA NOTARIAL. CONVERSAS DE WHATSAPP. PROTOCOLO DO EXECUTADO SEM IMPUGNAÇÃO. BOA-FÉ OBJETIVA. 1. A jurisprudência do STJ é firme sobre a aplicação dos princípios da segurança jurídica e da boa-fé objetiva, bem como da vedação ao comportamento contraditório (venire contra factum proprium), a impedir que a parte, após praticar ato em determinado sentido, venha a adotar comportamento posterior contraditório. Precedentes. 2. A prova notarial é válida e reconhecida pela legislação e jurisprudência como forma de se comprovar determinados fatos, principalmente no campo digital (art. 384 do CPC). 3. O simples fato de alguns trechos das conversas não terem sido registrados em ata notarial não impede que se possa atribuir valor às demais provas elencadas, principalmente quando a parte contrária não impugna o conteúdo da conversa, mas tão somente a validade da prova. 4. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 2.408.609/PR, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024)

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO. TESE JURÍDICA NÃO PREQUESTIONADA, APESAR DA OPOSIÇÃO DOS ACLARATÓRIOS NA ORIGEM. SÚMULA 211/STJ. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. DANOS DECORRENTES DA CONSTRUÇÃO DE USINA HIDRELÉTRICA. PRAZO TRIENAL. COMPORTAMENTO PROCESSUAL CONTRADITÓRIO. VEDAÇÃO. 1. O Tribunal de origem não examinou a tese jurídica veiculada no recurso especial, apesar de instado a fazê-lo por meio dos competentes embargos de declaração. Nesse contexto, caberia à parte recorrente, nas razões do apelo nobre, indicar ofensa ao art. 1.022 do CPC, alegando a existência de possível omissão, providência da qual não se desincumbiu. Incide, pois, o óbice da Súmula 211/STJ. 2. No caso concreto, para chegar-se à premissa diversa da adotada pelo órgão julgador de origem, seria necessário o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência vedada pela Súmula 7/STJ. 3. Esta Corte Superior tem asseverado que "é trienal o prazo prescricional da pretensão indenizatória por danos causados em razão da construção de usina hidrelétrica" (AgInt no REsp 1.991.961/RO, Relator Ministro Gurgel de Faria, Primeira Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 27/1/2023). 4. "A jurisprudência do STJ é firme sobre a aplicação dos princípios da segurança jurídica e da boa-fé objetiva, bem como da vedação ao

comportamento contraditório (venire contra factum proprium), a impedir que a parte, após praticar ato em determinado sentido, venha adotar comportamento posterior e contraditório" (AgInt no REsp 1.472.899/DF, Relator Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Quarta Turma, julgado em 28/9/2020, DJe de 1º/10/2020). 5. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 1.852.982/TO, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 29/4/2024, DJe de 3/5/2024)

Incumbia à recorrente prestar informações verdadeiras e reais sobre o *code share*, para evitar que a consumidora criasse legítima expectativa de levar a gata consigo. Assim, para se eximir da responsabilidade civil, **deveria a companhia aérea esclarecer os fatos com antecedência, e não iludir a passageira com assertivas mendazes de que o transporte do felino seria normalmente realizado**, bastando apenas o respectivo pagamento da despesa no aeroporto.

Logo, incogitável o acolhimento das teses recursais de ausência dos pressupostos do dever de indenizar, ou mesmo da culpa exclusiva da consumidora, pois foi a suplicante que agiu de forma manifestamente ilícita, em inegável afronta à legislação e a princípios mínimos de convivência. **Bastava informar que não transportaria o animal**, mas a empresa preferiu omitir dados relevantes da consumidora (que acreditava na palavra da companhia aérea), o que é inadmissível.

Pela **grave falha de informação**, que gerou frustração e infortúnios à apelada, reputo – *de forma excepcional* – a configuração dos danos morais. Consoante bem pontuado na r. sentença “*inegável que a conduta da ré violou os direitos da personalidade da autora (sentimentos de impotência e mágoa diante do injusto), fatos impassíveis de serem descartados sem maiores consequências*”. **A situação em tela, repito, destoa dos demais casos enfrentados por esta Colenda Câmara.**

Em abono à conclusão adrede, além dos motivos consignados na r. sentença, transcrevo vários precedentes desta Egrégia Corte Bandeirante em casos idênticos, relacionados aos danos morais ocasionados pela informação inidônea prévia quanto ao embarque de animais:

APELAÇÃO. Transporte aéreo de pessoas. Voo internacional. Relação de consumo. Contratação do transporte de animal de assistência emocional na cabine. Conjunto probatório a demonstrar que as passagens foram adquiridas considerando-se as informações acerca da possibilidade de transporte do animal na cabine, junto à sua tutora. Companhia aérea que reconheceu a possibilidade do transporte nos moldes pleiteados, inclusive isentando a consumidora dos custos em razão dos equívocos nas informações prestadas por seus prepostos. Comportamento da empresa condizente com oferta de serviço, a qual vincula o fornecedor. Ilícitude da negativa posterior em realizar o transporte. Inadimplemento que foi obstado por ordem judicial, a qual determinou o cumprimento da obrigação e o transporte do animal na cabine. Circunstâncias que ensejaram indevido sofrimento, insegurança e abalo em data próxima à viagem. Abalo à esfera subjetiva devidamente evidenciado, considerando-se especialmente o dever de informação e a segurança jurídica. Infortúnios que, nas circunstâncias do caso, suplantam dissabores inerentes ao mero inadimplemento contratual e ao cotidiano. Danos morais reconhecidos. Indenização fixada com observância da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as condições pessoais dos afetados. Decisão parcialmente alterada para reconhecer os danos morais decorrentes das circunstâncias. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1129530-31.2023.8.26.0100; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/05/2024; Data de Registro: 20/05/2024)

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. ANIMAL DE SUPORTE EMOCIONAL. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal dos autores pretendendo a imposição de obrigação à parte ré para o transporte de animais de estimação, com a sua condenação ao pagamento de indenização por danos materiais, bem como pelo dano moral suportado. 2. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA. Reconhecida. Situação que envolve o transporte de animal de estimação em voo internacional. Aquisição de passagens e custo de embarque dos pets sem que houvesse informação adequada quanto a impossibilidade de embarque deles no segundo trecho da viagem, em sistema de Codeshare. Itinerário que era de conhecimento da companhia aérea. 3. DANO MATERIAL. Devido. Reembolso das despesas com taxa de embarque dos animais (dois gatos), além das despesas de ordem sanitária que foram necessárias. 4. DANO MORAL. Caracterizado. Verba devida. Situação vivenciada pelos autores que não pode ser considerada mero aborrecimento, por envolver o transporte de animal de suporte emocional ao autor. Fixação em R\$ 10.000,00, sendo R\$ 2.000,00 para a autora e R\$ 8.000,00 para o autor, por ser o dono dos animais. 5. RECURSO

PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1017181-85.2023.8.26.0100; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo das partes – 1. Impedimento de embarque de animal de estimação, cancelamento e atraso de voo - Violação do dever de informação nos termos dos artigos 6º, inciso III e 31 do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva do fornecedor nos termos do artigo 14 do mesmo Código – 2. Danos materiais não evidenciados. Inexistência de nexo de causalidade entre a doença do animal de estimação dos autores e a conduta da empresa ré. Ausência de prova do pagamento de despesas indevidas – 3. Danos morais configurados. Indenização por danos morais fixada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, que deve ser majorada ao importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em favor de cada um dos autores, em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – 4. Responsabilidade civil contratual. Juros de mora a partir da citação – Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1002585-32.2019.8.26.0587; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Sebastião - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2020; Data de Registro: 08/10/2020)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. COMPANHIA AÉREA E AGÊNCIAS DE VIAGEM QUE NÃO INFORMARAM ADEQUADAMENTE O AUTOR ACERCA DAS REGRAS E LIMITAÇÕES PARA O TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO. INFORMAÇÕES DESENCONTRADAS PRESTADAS EM SEQUÊNCIA ACABARAM POR INVIABILIZAR O EMBARQUE DO AUTOR, ESPOSA E FILHA NO DIA E HORÁRIO APRAZADOS A IMPLICAR REAGENDAMENTO DO VOO PARA DOIS DIAS DEPOIS. CONSIDERAÇÃO DE QUE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO NÃO SÃO MAIS CONSIDERADOS COISAS NA ACEPÇÃO JURÍDICA DO TERMO, MAS SERES SENCIENTES PASSÍVEIS DE SOFRIMENTO E QUE INTEGREM O AMBIENTE FAMILIAR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA MAJORAR OS DANOS MORAIS. (TJSP; Apelação Cível 1030293-97.2017.8.26.0564; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2020; Data de Registro:

11/02/2020)

Considero necessário apenas um pequeno reparo no valor da compensação por danos morais.

Pela ausência de legislação específica, é certo que o Poder Judiciário tem examinado as circunstâncias do caso concreto para fixação de condenações. O caso em tela assemelha-se ao julgado transcrito adrede (Apelação 1002585-32.2019.8.26.0587, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, Foro de São Sebastião - 1ª Vara Cível, j. 08/10/2020), **pois o espécime felino, ao que consta, é de estimação. Não há qualquer documento que se trate de animal de suporte emocional.**

Assim, **de bom alvitre reduzir o *quantum* compensatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, o que se mostra mais apropriado e consentâneo às especificidades do caso concreto. Nos seus demais termos, a r. sentença fica mantida tal como proferida (art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante), com reiteração de elogios ao Magistrado singular, Dr. Fabio In Suk Chang, que analisou detidamente a argumentação das partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR