



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000317119**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027979-08.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MATHEUS FERREIRA DA SILVA, OLÍVIA LUIZA DE MELLO PALKA FERREIRA, MILTON PALKA SILVA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), ABGAIL PALKA SILVA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), CASSIO JOSÉ DO CARMO PALKA e RENATA FERREIRA DE MELLO PALKA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 36.433**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1027979-08.2023.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE JABAQUARA - 2ª VARA CÍVEL**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: JOMAR JUAREZ AMORIM**

**APELANTES: MATHEUS FERREIRA DA SILVA, OLÍVIA LUIZA DE MELLO PALKA FERREIRA, MILTON PALKA SILVA, ABGAIL PALKA SILVA, CASSIO JOSÉ DO CARMO PALKA E RENATA FERREIRA DE MELLO PALKA**

**APELADO: TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

**RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Contrato de Transporte Aéreo. Atraso de voo doméstico. Perda da conexão e ausência de assistência. Falha na prestação de serviços evidenciada. Danos morais reconhecidos. Quantum indenizatório. Fixação que deve ser compatível com os danos e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.**

## **RELATÓRIO**

Recurso de apelação contra r. sentença (fls. 157/161), cujo relatório se adota, que nos autos da ação de indenização por danos morais ajuizada pelo apelante, julgou improcedente o pedido inicial e condenou os autores ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, desde a propositura e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado.

Apelam os autores, sustentando que o primeiro trecho do voo Goiânia (GYN) – São Paulo (GRU) atrasou, o que fez com que eles perdessem o voo de conexão, com destino a Porto Seguro (BPS), de modo que foram realocados em outro voo, chegando ao seu destino no dia 12/09/2023, às 02h45, com mais de sete horas de atraso, sem qualquer assistência por parte da Cia. Aérea. Discorrem sobre a responsabilidade objetiva da ré pela falha na prestação do serviço e requerem a reforma da r. sentença a fim de que a ré seja condenada ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$. 5.000,00, para cada um dos autores.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 186/196).

## **VOTO**

O recurso comporta provimento.

Cuida-se ação de indenização por danos morais ajuizada pelos apelantes que alegam, em suma, fazerem jus a reparação de danos morais em razão de atraso de voo. Afirmam que seu voo LA3543 operado pela ré, ora Apelada estava previsto para saída em 11.09.2023, às 14h35, com origem em Goiânia e destino para São Paulo, com chegada prevista para 16h10. Entretanto, o voo inicial partiu com atraso, às 16h40, e aterrisou em São Paulo às 18h26, de modo que perderam o horário para o segundo voo cuja saída estava prevista de São Paulo para às 17h15. Foram realocados em outro voo, no dia seguinte, com embarque para 00h55 e previsão de chegada às 02h45 em Porto Seguro, não tendo sido prestada qualquer assistência material pela companhia aérea.

A ré afirmou que o atraso seria decorrente de adequação da malha aérea.

Ocorre que tal situação é inerente ao risco da atividade comercial das empresas aéreas, caracterizando fortuito interno, não podendo ser reconhecido como fato de terceiro, capaz de romper o nexo causal, isto é, não configura excludente de responsabilidade civil nos termos do artigo 14, § 3º, da Lei n. 8.078/90.

Os fatos narrados na petição inicial restaram incontroversos e a espera prolongada no aeroporto, sem assistência material prestada pela companhia aérea, evidencia os transtornos emocionais e psíquicos experimentados pelos passageiros, que tiveram frustrada a justa expectativa de viajar com tranquilidade, tendo chegado ao destino com mais de sete horas de atraso do horário originalmente contratado.

Não pode a ré se eximir da responsabilidade de suportar os prejuízos causados aos autores pela prestação defeituosa do serviço contratado, restando evidente que experimentaram indubitosa perturbação psíquica, não se tratando de mero enfado ou desconforto, constituindo-se em fato que merece, efetivamente, tutela no campo da responsabilidade civil por danos morais.

Com efeito, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a*

*ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20.9.01).*

Assim, destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, o valor da indenização deve ser fixado no valor pretendido na inicial de R\$. 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, totalizando R\$. 30.000,00 (trinta mil reais), que se mostra compatível com as circunstâncias (voo doméstico; sendo dois autores, crianças e dois autores, idosos), atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Tal quantia deve ser corrigida monetariamente a partir da publicação deste acórdão pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE (Lei nº 14.905/2024). Os juros moratórios serão contados da citação no importe de 1% ao mês, e, a partir de 30.8.2024, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos (Lei nº 14.905/2024).

No mesmo sentido já decidiu esta Corte:

Direito do Consumidor. Responsabilidade civil. Transporte aéreo. Atraso de voo. Falha na prestação de assistência material. Indenização por danos morais. Fixação do quantum indenizatório. Recurso parcialmente provido. I. caso em exame Recurso de apelação interposto por Iram Guimarães Oteiro contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória ajuizada em face de TAM Linhas Aéreas S.A. (LATAM Airlines Brasil). O autor alegou falha na prestação de serviço de transporte aéreo, consistente em atraso no voo de mais de 6 horas, perda de conexão e ausência de assistência material adequada, pleiteando indenização por danos morais. ii. questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) definir se a companhia aérea é civilmente responsável pelos danos morais decorrentes do atraso e da falta de assistência material adequada; (ii) estabelecer o valor da indenização por danos morais, caso reconhecida a responsabilidade. iii. razões de decidir A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, afastada a incidência da Convenção de Montreal em razão da natureza extrapatrimonial dos danos discutidos. A responsabilidade civil da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo por defeitos na prestação do serviço, salvo em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Problemas mecânicos configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, não afastando a responsabilidade da empresa transportadora. A Resolução nº 141/2010 da ANAC impõe ao transportador o dever de prestar assistência material adequada em casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voos por prazo superior a quatro horas. Restou comprovado que o autor pernitou no aeroporto sem assistência adequada, evidenciando falha na prestação do serviço e violação aos direitos da personalidade, o que caracteriza o dano moral. A indenização por danos morais foi fixada em R\$ 3.000,00, valor considerado razoável e proporcional às circunstâncias do caso, observando-se os

critérios de razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa. Os juros de mora incidem a partir da citação válida, e a correção monetária a partir do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ. Diante da inversão da sucumbência, a requerida deve arcar com custas e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC. iv. dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. A companhia aérea responde objetivamente pelos danos morais decorrentes de atraso de voo e falha na prestação de assistência material, sendo irrelevante o fato de o atraso decorrer de fortuito interno, como problemas mecânicos. 2. A ausência de comprovação da oferta de assistência adequada, nos termos da Resolução nº 141/2010 da ANAC, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja o dever de indenizar. 3. O valor da indenização por danos morais deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa e servindo como medida compensatória e pedagógica." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 6º, VI; CC, arts. 944 e 741; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 1.026, §2º; Resolução ANAC nº 141/2010, art. 14. Jurisprudências relevantes citadas: STJ, Súmula 362; STF, Tema 1.240 de Repercussão Geral; REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018). TJSP; Apelação Cível 1067602-77.2021.8.26.0576; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023; TJSP; Apelação Cível 1023108-31.2023.8.26.0068; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024; TJSP; Apelação Cível 1065659-70.2023.8.26.0506; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024. (TJSP; Apelação Cível 1025769-47.2024.8.26.0003; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

Em suma, impõe-se a reforma da sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a cada um dos autores, nos termos do pedido inicial, quantia que se revela suficiente para reparar os prejuízos relatados pelos autores.

Diante da reforma do julgado, fica condenada a ré pelo pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que vão fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no artigo 85, § 2º, do CPC, verba esta que se mostra adequada e justa para remunerar o trabalho do nobre patrono da parte.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator