



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318552

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056980-65.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes FABIO AUGUSTO MONSERRAT DA SILVA e JANAINA ANTUNES DOS SANTOS, 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1056980-65.2023.8.26.0576

Apelantes: Fabio Augusto Monserrat da Silva e outro

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

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 6ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto

Juiz de 1ª instância: Dr. Sergio Martins Barbatto Júnior

Voto nº 14.581

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Cancelamento do voo inicialmente contratado e atraso para desembarque do voo em que os autores foram realocados, o que acarretou a perda da conexão. Atraso de 44 horas para chegada ao local destino. Problemas técnico-operacionais. Dinâmica incontroversa. Fortuito interno configurado. Falha na prestação dos serviços contratados. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 229/232, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) restaram incontroversos nos autos o cancelamento do voo inicialmente contratado e o atraso no desembarque do voo em que os apelantes foram realocado; b) chegaram ao destino com atraso de 44 horas; c) não foi fornecida

assistência material; d) houve falha na prestação dos serviços; e) a responsabilidade da apelada é objetiva, nos termos do artigo 14, do CDC; f) insistem na ocorrência de danos morais passíveis de indenização, cujo valor fica sugerido em R\$.10.000,00 para cada autor (fls. 237/245).

Tempestiva e preparada.

Embora intimada, a apelada não apresentou contrarrazões.

Houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Prima facie, registre-se que a despeito da oposição manifestada às fls. 261, é possível o julgamento de maneira virtual, vez que, além de inexistir prejuízo processual efetivo, não há motivo justificado para que se designe pauta, a fim de que ocorra seu julgamento presencial ou telepresencial, de acordo com o que já se pronunciou este E. Tribunal de Justiça (vg. TJSP, Agravo Regimental Cível 1003033-06.2021.8.26.0564, Relator (a): Edgard Rosa, Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível, Data do Julgamento: 10/08/2021, Data de Registro: 10/08/2021).

Este também é o entendimento do STJ: EDcl no AgInt nos EDcl nos EDcl na PET no AREsp n. 1.523.110/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 5/12/2022, DJe de 9/12/2022.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida pelos apelantes em virtude do atraso do voo em 44 horas para chegada ao destino, em relação ao contratado originalmente.

Narram os autores que adquiriram passagens aéreas da ré no trajeto Boston a São Paulo. A viagem estava marcada para o dia 14.10.2023, com saída às 9h40 e chegada a São Paulo prevista para 20h25 do mesmo dia. Porém, assim que chegaram ao aeroporto, foram informados sobre o cancelamento do voo, em razão de questões técnico-operacionais, sem maiores explicações.

Após diversas tentativas de negociação, conseguiram ser realocados em outro voo com partida marcada para às 15h53 do dia seguinte (15.10.2023) e chegada a São Paulo às 5h35 do dia 16.10.2023, com conexão em Miami.

A viagem transcorria normalmente quando, em Miami, um problema ocorrido no desembarque ocasionou o atraso dos autores e a perda do voo de conexão.

Após nova negociação, foram realocados em voo com partida de Miami no mesmo dia (15.10.2023), às 23h50, com destino a Lima (Peru), onde, após aguardarem por 4h30 no aeroporto, conseguiram embarcar para São Paulo, em voo com chegada prevista para o dia 16.10.2023, às 16h30.

E, ao desembarquem São Paulo, tiveram que deslocar até São José do Rio Preto, tendo chegado à 1h00 do dia 17.10.2023.

A dinâmica acima resultou em atraso de 44 horas para chegada ao local de destino. Assim, pugnaram pela indenização de danos morais, sugerindo valor de R\$.10.000,00 para cada demandante, além dos danos materiais.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos (fls. 232):

“E assim JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a REQUERIDA ao ressarcimento de R\$ 50,40, observada tabela de conversão apresentada pela parte autora as fls. 145 e observado comprovante de gastos de fls. 144.

Custas e honorários que fixo em 10% sobre o valor da causa a cargo da parte AUTORA, dada mínima sucumbência da ré.”

Daí o inconformismo.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

A dinâmica fática restou incontroversa, notadamente quanto ao atraso de 44 horas para chegada dos autores ao destino.

Nesse cenário, o dano moral é *in re ipsa*, ou seja, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Patente a falha na prestação do serviço pela ré, que não se atentou à regularidade da operação, o que ocasionou considerável atraso da chegada dos requerentes ao destino. A situação lhes acarretou evidentes constrangimentos, para além de desconforto, segundo as regras ordinárias de experiência, fatos estes que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo devida a correspondente reparação extrapatrimonial.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

Em relação ao *quantum* indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter

punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Em reforço, vale destacar que não foi prestada assistência material adequada aos recorrentes, que tiveram que arcar com despesas de alimentação durante a longa espera para retornar ao Brasil.

Sopesando tais elemento fixa-se a indenização em R\$.10.000,00 para cada autor, quantia sugerida na prefacial, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar os demandantes pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Logo, reforma-se a sentença para condenar a ré ao pagamento da indenização por danos morais estabelecidos em

R\$.10.000,00 para cada autor, totalizando R\$.20.000,00, sobre os quais incidirão correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde a citação, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Em razão do deslinde dado ao recurso, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora