



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325790

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040688-57.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelado HENRIQUE SOARES PROENÇA.

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), ANA CATARINA STRAUCH E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

PEDRO KODAMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 35399

Apelação nº 1040688-57.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos

Apelante: Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil)

Apelado: Henrique Soares Proença

Juiz: Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo e espera de 24 horas. Não comprovada a prestação de assistência adequada pela ré. Danos morais configurados. Aplicação das normas previstas nas Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal no que se refere ao dano material e inaplicável ao dano moral. Redução do valor da indenização. Cabimento. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls.124/130, cujo relatório adoto em complemento, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por

danos morais ajuizada por Henrique Soares Proença contra Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil) para *“condenar a requerida LATAM AIRLAINES BRASIL ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, que deverão ser atualizados de acordo com a Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da data da publicação da presente sentença (súmula 362 STJ), bem como acrescida de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação. Diante da sucumbência, arcará a parte requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação.”* (fls.130)

Inconformada apela a ré sustentando que no julgamento da repercussão geral (RE 636331/RJ) ficou consignado o entendimento de ser cabível a Convenção de Montreal na hipótese de ação reparação patrimonial oriunda de voo internacional. Ressalta que a Convenção de Montreal também deve ser aplicada na totalidade de demandas fundadas em voos internacionais, inclusive no que se refere a condenação em indenização por danos morais. Destaca a ausência de comprovação dos danos morais e, no caso de mantida, requer a redução da indenização e a fixação da indenização de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, evitando o enriquecimento sem causa da parte autora. Acrescenta que, embora o voo da recorrida não tenha tido a programação inicial, a parte autora teve garantida toda a assistência prevista na Resolução 400 da ANAC, motivo pelo qual não há que se falar em ato ilícito ou dano material e moral indenizável. Afirma que a partir do momento em que foi comunicada sobre a mudança da programação inicialmente contratada, a parte autora teve a

possibilidade de escolher uma das alternativas previstas no artigo 20 da Resolução nº 400/2016 – ANAC. Pugna pelo provimento do recurso (fls. 133/145).

Recurso tempestivo e preparado (fls.146/147).

A parte autora apresentou contrarrazões requerendo a manutenção da r. sentença (fls.151/158).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A r. sentença apelada, respeitada a convicção do MM Juiz de primeiro grau, deve ser parcialmente reformada.

Versa o feito sobre indenização (remarcação de voo).

Alega o autor que adquiriu da companhia ré passagem aérea com saída no dia 07 de julho de 2023, às 21h25min do Aeroporto de Heathrow (LHR) / Londres com destino direto para o Aeroporto Guarulhos Internacional (GRU) / São Paulo, com chegada no dia 08 de julho de 2023, às 05h00. Porém, após 2h00 (duas horas) de voo, o avião efetuou desvio na rota para supostamente efetuar um pouso

de emergência e pousou no aeroporto de Lisboa (LIS), por volta das 00h20min do dia 08 de julho de 2023. Diz que, após o pouso, os passageiros permaneceram dentro do avião por 7 horas, aguardando autorização de decolagem, não sendo fornecido pela empresa requerida qualquer tipo de alimentação ou água. Após as sete horas de espera, desembarcou do avião, no aeroporto de Lisboa, lhe foi informado que forneceriam informações sobre o ocorrido e que todos os passageiros receberiam auxílio para alimentação, porém tal providência não foi atendida. Menciona que, após 19 (dezenove) horas de espera, a ré anunciou o check-in do voo com previsão de decolagem às 21h00, de Lisboa para São Paulo. Entretanto, após essa informação, novamente foi remarcado o voo para as 22h45min do dia 08 de julho de 2023, porém, o voo somente partiu para o destino às 23h50min do dia 08 de julho de 2023, ou seja, com quase 24 (vinte e quatro) horas de espera. Assim, requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais.

Primeiramente, cumpre ressaltar que aplicação das normas previstas nas Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal somente deve ser observada no que se refere ao dano material e inaplicável ao dano moral.

Os documentos acostados pela parte autora na inicial comprovam a ocorrência do cancelamento de voo e espera de 24 horas (fls.19/27). Além disso, a ré não nega os fatos articulados e afirma que o cancelamento e remarcação do voo ocorreu por restrições operacionais do aeroporto.

O contrato de transporte, como sabido, é obrigação de resultado, de modo que o transportador deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados.

A ré, como fornecedora de serviço, deve se responsabilizar por eventuais danos que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, devendo responder independentemente de culpa pelos danos causados, em conformidade com o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor:

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

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a transportadora aérea somente não seria responsabilizada pelo descumprimento do contrato em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c 393, parágrafo único, ambos do Código Civil e art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Ocorre que a ré não comprovou quais seriam os problemas operacionais que causaram o cancelamento e remarcação do voo originalmente contratados, conforme ficou consignado na r.

sentença: *“A contrário do alegado pela requerida, não há provas acerca das suas alegações e a justificativa apresentada na contestação da companhia aérea não exonera a ré da responsabilidade civil que, na hipótese, é objetiva (art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor).”* (fls.127)

Ou seja, não houve prova de qualquer motivo justificável a ponto de afastar a responsabilidade da companhia aérea.

Inegável que os fatos narrados causaram danos que ultrapassaram o mero dissabor, até mesmo porque não comprovada a adequada assistência material pela companhia aérea.

A Resolução nº. 400/2016 da ANAC prevê:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

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

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, traslado de ida e volta. [...]”.

A prova de tal ônus era da ré, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC e artigo 373, II, do CPC e do qual não se desincumbiu.

Desta forma, cabível o pagamento de indenização moral, conforme já decidiu o E. STJ:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL.
RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE
COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS.
CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO
MORAL NÃO CONFIGURADO.*

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia

aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material

(alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.” (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019)

Inexiste norma legal específica para a fixação do valor da indenização, pautando-se a doutrina e jurisprudência pelo princípio da razoabilidade, levando-se em conta a gravidade do dano e o nível socioeconômico das partes.

A respeito dos critérios para a fixação do valor do dano moral, enfatizou o STJ:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, considerando que se recomenda que o arbitramento deva operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes,

às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e as peculiaridades de cada caso.” (REsp 171.084/MA, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 18/08/1998, DJ 05/10/1998, p. 102).

Também deve ser observada a dupla função da indenização: compensar a vítima pelos danos suportados e punir o ofensor pelo ato realizado, conforme bem destacou a ilustre Ministra ELIANA CALMON:

“O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.” (REsp 604801 / RS, j. em 23/03/2004)

O valor da indenização deve ser fixado para compensar o dano suportado, não abusivo e nem excessivo, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Considerando os parâmetros acima expostos e as circunstâncias do caso, o valor da indenização fixado na r. sentença é elevado devendo ser

reduzido para R\$5.000,00, que se mostra adequado.

Em casos semelhantes, já decidiu este E. Tribunal de
Justiça:

“APELAÇÃO – “AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS” – Transporte Aéreo Internacional – Atraso de voo – Chegada ao destino com, aproximadamente, 24 horas de atraso, em relação ao serviço, originalmente, contratado - Sentença de parcial procedência – Insurgência recursal dos autores – Falha na prestação de serviços - Pertinente a fixação do montante indenizatório, para R\$ 5.000,00, para cada parte autora - Observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação nº 1009554-93.2024.8.26.0003, Relator(a): Ana Catarina Strauch, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 18/03/2025)

“Apelação – Ação de indenização por danos morais – Voo internacional - Atraso em voo de 29 horas - Sentença de improcedência – Apelo da parte autora. Cancelamento de voo – Manutenção não

programada da aeronave – Ausência de comprovação de impossibilidade de cumprimento do voo dentro do horário contratado – Responsabilidade civil de natureza objetiva da ré – Ocorrência – Falha na prestação de serviços caracterizada – Mudança na malha aérea que não configura excludente de responsabilidade. Danos morais - Configuração – "Quantum indenizatório" - Valor do dano moral que deve ser fixado em R\$ 5.000,00, ante a aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido em parte.” (Apelação nº 1032451-52.2023.8.26.0003, Relator(a): Afonso Celso da Silva, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 11/03/2025)

Destarte, o recurso de apelação deve ser parcialmente provido para fixar o valor da indenização em R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária, a contar da publicação do v. acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, por ser tratar de responsabilidade contratual. A partir de 30.08.24 para a incidência de correção monetária e juros de mora devem ser observados os parâmetros previstos na Lei 14.905/24, a qual alterou o Código Civil e dispõe sobre atualização monetária e juros, e antes desse período deve incidir correção monetária de acordo com a tabela prática deste Egrégio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% ao mês. Ficam mantidas as demais disposições da r. sentença.

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. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

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

PEDRO KODAMA
Relator
(Assinatura eletrônica)