



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325428

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015639-87.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelada LIVIA DE SOUZA SAMPAIO MARTINS RISALITI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1015639-87.2023.8.26.0114

Origem: **Foro de Campinas/8ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Carlos Eduardo Mendes

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

Recorrida: **Livia de Souza Sampaio Martins Risaliti**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01508

Apelação cível. Ação de indenização. Voo internacional. Atraso. Chegada no destino com diferença de trinta horas do horário originalmente previsto. Sentença de procedência, condenando a ré ao pagamento de indenização por dano moral, em R\$ 8.000,00 e por dano material, em R\$ 729,89. Inconformismo da parte ré. Pretensão de afastamento do dano moral e, subsidiariamente, de redução do valor estabelecido a título de reparação. Não acolhimento. Convenção de Varsóvia e Montreal não se aplica às hipóteses em que discute danos morais [STF - RE nº 636.331/RJ]. Responsabilidade da ré que decorre da falha na prestação de serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois o atraso do voo se trata de fortuito interno. Dano moral configurado. Particularidades do caso concreto. Circunstâncias que superam a esfera de mero aborrecimento. Permanência em aeronave sem climatização, seguida de cancelamento de voo. Grande espera para reacomodação em outro voo. Atraso de 30 horas do originalmente contratado para chegada ao destino, com impacto em cronograma de férias e perda de compromissos com familiar. Valor indenizatório fixado em acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 115/117, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes, em parte, os pedidos formulados em ação indenizatória, movida por Livia de Souza Sampaio Martins Risaliti contra Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil), para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 8.000,00,

e por dano material, no valor de R\$ 729,89. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

A ré, ora apelante, pretende a reforma da sentença unicamente em relação aos danos morais. Pugna pela aplicação da Convenção de Varsóvia e Montreal, por se tratar de atraso em voo internacional. E, por isso, afirma ser vedada a aplicação da responsabilidade civil objetiva, assim como há a necessidade de se observar os limites indenizatórios previstos na aludida legislação e que a reparação por dano extrapatrimonial não pode ter caráter punitivo. Alega, ainda, que o abalo moral não restou provado, cuidando-se, em verdade, de mero aborrecimento. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* fixado (fls. 122/135).

Contrarrazões a fls. 138/145.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls.136/137).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A insurgência recursal se limita ao pedido de afastamento da reparação por danos morais e, subsidiariamente, a redução do *quantum* fixado. Nesse contexto, o recurso não comporta acolhimento.

Primeiramente, não é o caso de se aplicar a Convenção de Varsóvia e Montreal. O entendimento já consolidado pelo STF em relação ao tema, decorrente do julgamento do RE nº 636.331/RJ, relatado pelo E. Ministro Gilmar Mendes e julgado em 25/05/2017, foi assim ementado:

“Recurso extraordinário com repercussão geral. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da 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'. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22

da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. Recurso a que se dá provimento”.

Entretanto, consta do voto proferido pelo próprio relator o seguinte:

*“(…) **O segundo aspecto a destacar é que a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material, e não a reparação por dano moral.** A exclusão justifica-se, porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral, e também porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado, nos casos de reparação por dano moral. Corrobora a interpretação da inaplicabilidade do limite do quantum indenizatório às hipóteses de dano moral a previsão do art. 22, que permite o passageiro realizar 'declaração especial' do valor da bagagem, como forma de eludir a aplicação do limite legal. Afinal, se pode o passageiro afastar o valor limite presumido pela Convenção mediante informação do valor real dos pertences que compõem a bagagem, então não há dúvidas de que o limite imposto pela Convenção diz respeito unicamente à importância desses mesmos pertences e não a qualquer outro interesse ou bem, mormente os de natureza intangível. Assim, meu voto é no sentido de declarar a aplicabilidade do limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. (...)”*

É certo, pois, que as convenções internacionais não se aplicam às hipóteses de pedido fundado em dano moral, como no caso dos autos, razão pela qual não procede o pedido do réu de aplicar a Convenção de Varsóvia e Montreal no tocante aos danos morais.

Por conseguinte, mantém-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, conforme bem analisado pelo I. Juízo *a quo*, imputando-se à ré a responsabilidade objetiva pela falha do serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois, o atraso no voo se trata de fortuito interno (manutenção não programada), o que não pode eximir a responsabilidade da ré pelos danos causados.

Nesse contexto, evidente a ocorrência de dano moral diante de toda a situação vivenciada pela autora, em razão da permanência em aeronave sem climatização, seguida de cancelamento de voo, grande espera para reacomodação em outro voo, atraso de 30 horas do originalmente contratado para chegada ao destino, com impacto em cronograma de férias e perda de compromissos com familiar,

ensejando frustração na expectativa de viagem.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia da autora, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

No que concerne ao *quantum* fixado, é certo, qu, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o magistrado, a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Desse modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto à sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: **a)** autora mantida duas horas dentro da aeronave, sem climatização, seguida de cancelamento do voo por manutenção não programada; **b)** passageiros submetidos a 5 horas de fila para reacomodação de voo; **c)** atraso expressivo (30 horas do horário previsto originalmente); **d)** alteração significativa em cronograma de férias da autora e perda de compromissos com familiar; pelo que se entende como razoável a manutenção do valor estabelecido de indenização em R\$ 8.000,00, nos termos dispostos na sentença, como adequado à reparação moral experimentada, não comportando redução.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara:

*Direito do consumidor. Apelação. Ação de indenização por danos morais. Atraso de voo. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Ausência de excludentes. Dano moral configurado. Indenização devida. Recurso provido. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais em razão de atraso de voo que resultou em 16 horas de atraso na chegada ao destino final dos autores. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o atraso de voo configura falha na prestação de serviços, com fundamento na responsabilidade objetiva prevista pelo Código de Defesa do Consumidor; e (ii) estabelecer se os transtornos vivenciados pelos autores ultrapassam o mero aborrecimento, ensejando o direito à indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O transporte aéreo configura relação de consumo e, portanto, submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, que impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo serviço defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC. 4. **Restou incontroverso o atraso de 16 horas na chegada ao destino final dos autores, o qual foi atribuído pela companhia aérea à necessidade de reestruturação da malha aérea.** Tal justificativa não se qualifica como força maior, sendo atribuível à fortuito interno da empresa, caracterizando falha na prestação do serviço. 5. A jurisprudência pacífica reconhece que atrasos significativos em voos extrapolam o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável, pois geram frustração, ansiedade e aflição que atingem o equilíbrio emocional do passageiro. 6. **Em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização por danos morais deve ser fixada no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor, em consonância com precedentes desta Corte.** IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da companhia aérea por atraso de voo é objetiva e não depende de culpa, sendo inaplicável no caso dos autos a excludente de força maior para justificar atrasos decorrentes de problemas organizacionais internos. 2. A indenização por danos morais em casos de atraso de voo deve observar a razoabilidade e a proporcionalidade, de forma a compensar o passageiro pelos transtornos sofridos, sem enriquecimento indevido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1008424-68.2024.8.26.0003, Rel. Rodolfo Pellizari, j. 11/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1010995-77.2022.8.26.0004, Rel. Elói Estevão Troly, j. 07/10/2024.*

(TJSP; **Apelação Cível 1000406-58.2024.8.26.0003**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024)

*“Ação de indenização por danos materiais e morais - Voo nacional - Cancelamento do voo de escala - **Autora que chegou com 22 horas de atraso no destino, perdendo compromissos com os seus familiares e 01 dia da hospedagem previamente contratada** - Aplicação do CDC - Danos materiais (R\$75,00) e morais caracterizados - **Elevação do "quantum" indenizatório de R\$2.000,00 para R\$10.000,00, segundo os padrões adotados por esta Corte** - Elevação da honorária advocatícia de 10% para 20% do condenatório (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC) - Recurso provido em parte.”*

(TJSP; **Apelação Cível 1003211-80.2024.8.26.0068**; **Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

*“Apelação. Ação de indenizatória. Transporte aéreo internacional. Overbooking. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Overbooking. Preterição dos passageiros por duas vezes, com reacomodação em aeronave diversa, atrasando sua chegada ao destino em 15 (quinze) horas, em relação ao horário contratado, o que ocasionou a perda de compromisso profissional do coautor. Elementos de convicção que comprovam a prática pela companhia aérea ré. 2. Legislação aplicável. **Incidência da Convenção de Montreal em detrimento do Código de Defesa do Consumidor para a indenização por dano material (Tema 210). Precedentes. Ausência de limitação para indenização por dano moral.** 2.1. Danos materiais. Parte autora que comprovou gasto de uma diária extra com hospedagem de animal de estimação. 2.2. Dano moral. Dano in re ipsa. **Indenização. Valor pleiteado de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) que deve ser arbitrado em 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, consideradas as peculiaridades do caso concreto, e os precedentes desta C. Câmara.** 3. Preterição de passageiro. Multa de 500 DES (direitos especiais de saques) por passageiro, no caso de voo internacional. Incidência do art. 24, inc. II, da Resolução ANAC nº 400/2016. Possibilidade de cumulação com as indenizações por danos materiais e moral. Inocorrência de bis in idem. Precedente. 4. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.”*

(TJSP; **Apelação Cível 1015423-71.2023.8.26.0003**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

Portanto, levando em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, não comporta acolhimento o pedido subsidiário para redução do valor fixado a título de reparação por dano moral.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como consectário lógico, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu ao patamar de 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Carlos Ortiz Gomes

Relator