



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328078

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006440-49.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelado CARLOS SILVA DE ANDRADE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 6818

Apelação nº 1006440-49.2024.8.26.0003

Apelante: Latam Airlines Group S/A

Apelado: Carlos Silva de Andrade

Comarca: São Paulo – Foro Regional III - Jabaquara

APELAÇÃO. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação da companhia aérea. Descabimento. Cancelamento dos bilhetes aéreos. Fato incontroverso. Falha na prestação do serviço. Dano material. Aquisição de novos bilhetes. Restituição do montante despendido. Danos morais. Caracterização. Prova do efetivo prejuízo sofrido pelos passageiros e de sua extensão. Situação que ultrapassa o mero dissabor/aborrecimento. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$ 7.000,00 que não se revela excessiva. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls.192/195 que, nos autos da ação indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido nos seguintes termos: *“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais em €1.867,36, em reais, corrigidos de acordo com a cotação da data do desembolso, além do valor correspondente ao IOF de R\$ 563,00, com atualização pela tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça a partir da data do pagamento e juros moratórios de 1% ao mês contados da citação. Outrossim, arcará a ré com o pagamento de danos morais de R\$ 7.000,00, com atualização a partir da publicação da sentença e juros de 1% ao mês contados da citação”*.

Recorre o apelante sustentando, em síntese, que *“conforme restou devidamente demonstrado no deslinde da ação, não houve nenhuma conduta ilícita praticada por esta Apelante que fosse capaz de gerar dano à parte Requerente; as passagens adquiridas pela parte apelada foram canceladas por informação passada*

pelo meio de pagamento dos bilhetes, sendo apontado como movimentação suspeita; a reparação moral precisa necessariamente condizer com a responsabilidade do alegado autor da conduta, jamais balizado em consequências de circunstâncias que sequer lhe foram informadas; eventual fixação de indenização deverá se pautar por critérios razoáveis, evitando o enriquecimento sem causa da parte Apelada; o valor apontado pelo juízo de piso para reparação material enseja enriquecimento da parte posto que torna sem custo a passagem aérea de dois passageiros naquele trecho e não o abatimento do valor proporcional da diferença de classe do bilhete”.

Requer a reforma da sentença. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls.207/208).

Contrarrazões às fls.212/219.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

De proêmio, indefiro o pedido formulado em contrarrazões para sigilo dos autos e/ou segredo de justiça, tendo em vista a inexistência de quaisquer hipóteses do art.189, do CPC.

Eventuais informações sobre dados bancários, ainda que protegidos pela LGPD, não justifica, por si só, a tramitação sob segredo de justiça, sobretudo quando o sistema processual eletrônico permite a classificação de documentos como sigilosos pelo advogado, medida suficiente para resguardar a privacidade.

Ao mérito.

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada pelo autor que alega ter

firmado contrato de transporte aéreo para viagem internacional, partindo no dia 11/12/2023, às 8h50min, do aeroporto de Lisboa, com destino a São Paulo (Guarulhos). Aduz que, ao tentar fazer o check-in, foi informado pelos prepostos da empresa aérea de que *"houve irregularidade no pagamento das passagens"*. Diante na necessidade de realizar a viagem, desembolsou € 1.755,36 para dois novos bilhetes aéreos, além de € 112,00 para a bagagem. Assim, ingressou com a presente demanda objetivando a condenação da ré ao pagamento de € 1.867,36 a título de danos materiais e de R\$ 563,00 correspondente ao IOF, além de danos morais no dobro do valor correspondente ao ressarcimento devido pela requerida.

O d.magistrado de origem julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais em €1.867,36 (em moeda nacional) e ao valor correspondente ao IOF de R\$ 563,00, além da indenização por danos morais fixada em R\$7.000,00 (sete mil reais).

Pois bem.

Em que pese a insurgência do apelante, o recurso não comporta provimento.

Restou incontroverso nos autos que houvera cancelamento dos bilhetes aéreos, tendo o apelante atribuído a responsabilidade à operadora do cartão de crédito. Todavia, conforme bem delineado pelo d.magistrado de origem, todos os fornecedores que participam do negócio jurídico devem responder solidariamente pelos danos causados aos consumidores, conforme disposição dos artigos 7º, parágrafo único, 12, 14 e 25, § 1º, do CDC.

Sendo assim, diante da falha na prestação do serviço, evidente que apelante deve ressarcir o prejuízo sofrido pelo apelado.

Ademais, a responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte é objetiva; decorre do tipo de contrato, com obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, **na forma e no tempo convencionados.**

afasta qualquer alegação sobre inexistência do dano. Logo, mantida a condenação a título de dano material.

No tocante aos danos morais, entendo que a responsabilidade civil da apelante, em razão da falha na prestação do serviço, **provocou no apelado aborrecimentos/dissabores que extrapolam aqueles vivenciados pela vida cotidiana**, notadamente porque o cancelamento ocorrera no momento do embarque, ocasião em que os passageiros estavam no aeroporto para realização do check in.

Indiscutível, pois, o direito do autor em ver indenizados os contratempos impostos, restando patente a configuração de ocorrências anormais e incomuns que ensejam a reparação extrapatrimonial.

No que toca à quantificação da verba arbitrada, é fato que o montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, tampouco ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Com isto, tendo em vista a condição das partes e as peculiaridades do caso concreto, e a ausência de prova de danos extraordinários, considerando-se ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, entendo que o valor fixado na origem (R\$7.000,00) não se revela excessivo, e deve ser mantido.

Vejam-se os seguintes precedentes em casos análogos:

“Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora. 1. Viagem de férias, de São Paulo/PR a Natal/RN. Alteração e atraso de voo de ida, rumo à cidade de destino, de mais de 06 horas, em razão de necessidade de realização de manutenção em aeronave. Ausência de prestação de auxílio material, tendo os autores, finalmente, desistido da viagem, em razão da perda do primeiro dia de férias. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano moral

configurado. Indenização majorada para R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada um dos autores. Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Percentual dos honorários advocatícios mantido, porque a majoração da base de cálculo, automaticamente, implica no aumento de tal verba. 4. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1026198-48.2023.8.26.0003; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)”

*“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – VOO CONTRATADO COM EMBARQUE EM GOIÂNIA, CONEXÃO EM GUARULHOS, E DESTINO FINAL EM DUBLIN/IRLANDA – ATRASO NO PRIMEIRO VOO QUE ENSEJOU A PERDA DE CONEXÃO CONTRATADA - ATRASO DE "ONZE HORAS" DO HORÁRIO INICIALMENTE PREVISTO PARA CHEGADA EM TERRITÓRIO ESTRANGEIRO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA - DANOS MORAIS QUE DEVEM TER SUA COMPENSAÇÃO FIXADA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA – **DANOS MORAIS QUE DEVEM SER FIXADOS EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - MONTANTE DESTINADO A COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDO EM R\$6.000,00 (SEIS MIL REAIS), PARA CADA DEMANDANTE - NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível*

1021569-94.2024.8.26.0003; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)”

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DO AUTOR – Admissibilidade do pedido de reforma – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – Chegada ao destino final com cerca de 9 horas de atraso – Dano moral caracterizado – Montante fixado em R\$ 8.000,00, conforme pedido inicial – Precedentes desta C. Câmara – Inversão do ônus da sucumbência (art. 85, § 2º, CPC) – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016874-97.2024.8.26.0003; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)”

Por todo o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do art.85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios em 12% sobre o valor da condenação atualizado.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator