



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330998

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006875-78.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante CARMEN PEREZ DA SILVA VIEIRA, são apelados GOTO GATE AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA e LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1006875-78.2024.8.26.0405

Apelante: CARMEN PEREZ DA SILVA VIEIRA

**Apelados: GOTO GATE AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA e LATAM
AIRLINES GROUP S/A**

Origem: 04ª Vara Cível do Foro de Osasco

Voto nº 14.945

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SENTENÇA DE
PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA
PROVIDA.**

**TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. FALHA GRAVE
NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS AÉREOS. ATRASO DO
VOO. PASSAGEIRA PORTADORA DE NECESSIDADES
ESPECIAIS. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE
ASSISTÊNCIA. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.
MAJORAÇÃO DO VALOR.** *Ação de indenização. Sentença de
parcial procedência. Recurso da autora. Indenização pelos danos
morais. Majoração do valor. Cabimento. A prova dos autos
revelou que a autora vivenciou situação de intensa frustração.
Falha grave na prestação dos serviços aéreos que restou
evidenciada em três situações. Primeiro, nas mudanças
unilaterais no itinerário. Viagem que foi extremamente planejada
pela autora com quatro meses de antecedência. Contudo, por
quatro vezes houve mudança no itinerário da viagem, culminando
com a última já no momento do embarque da autora. Fato por si
só foi extremamente desgastante e angustiante para a autora.
Segundo, na ausência de assistência especial a passageira
durante a viagem. Autora idosa e portadora de deficiência visual.
A passageira viajava sozinha, e, diante de suas limitações, não
conseguiria fazer a escala sem a devida assistência contratada.
Passageira que no momento da aquisição das passagens aéreas
relatou a companhia que era necessário serviço especial para seu
deslocamento, circunstância reiterada em contato com 48 horas
de antecedência do embarque. Contudo, não teve o apoio
necessário durante a viagem. Passageira que foi compelida a
transitar sozinha pelo aeroporto estrangeiro, sendo guiada através
do telefone pela sua filha e seu genro. Descumprimento da
Resolução nº 280 da ANAC. E terceiro, no cancelamento
repentino do voo do último trecho. Além de reacomodação para
voo somente para o dia seguinte, tudo se deu sem a devida
assistência material (hospedagem, alimentação e transporte).
Passageira que estava sem a moeda local, pois foi alterada sua
conexão quando já estava no aeroporto. A autora foi amparada
por passageiros brasileiros que estavam no avião e presenciaram*

*toda a situação. Estes, ofereceram ajuda à autora e se mobilizaram a leva-la para o mesmo hotel em que ficariam hospedados, inclusive emprestando carregador de celular e dinheiro para pagamento de suas despesas. **Indenização majorada de R\$ 3.000,00 para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).** O valor mais elevado é justificado pelos transtornos e dissabores demasiadamente intensos vivenciados pela passageira idosa, diante de sua vulnerabilidade agravada. Caso com singularidade extrema. Descaso intenso. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposta pela autora **CARMEN PEREZ DA SILVA VIEIRA** no âmbito da ação indenizatória promovida em face de **GOTOGATE AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA e LATAM AIRLINES GROUP S/A**.

A r. sentença (fls. 370/374) **julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais em face da companhia aérea LATAM e julgou extinta sem resolução do mérito em relação à agência de viagens GOTOGATE**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Preliminarmente, afasto a arguição de ilegitimidade de parte com relação à ré LATAM. À luz das afirmações da parte autora contidas na petição inicial, verifica-se que, "in statu assertionis", há correspondência lógica e pertinência subjetiva entre a causa posta em discussão e a qualidade para se estar em juízo litigando sobre ela. A parte autora é a possível titular do direito sustentado na inicial, e a parte ré é, em tese, quem deve suportar a procedência da demanda. De outra banda, acolho a preliminar de ilegitimidade passiva em relação à ré GOTOGATE. À luz das afirmações da parte autora contidas na petição inicial, verifica-se que, "in statu assertionis", não há correspondência lógica e pertinência subjetiva entre a causa posta em discussão e a qualidade para se estar em juízo litigando sobre ela. A parte ré não é, em tese, quem deve suportar a procedência da demanda. A requerida atuou apenas na intermediação, não sendo solidariamente responsável pela prestação do serviço de transporte. (...) No mérito, o feito comporta julgamento antecipado. Por expressa disposição legal, o juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando não houver necessidade de produção de outras provas (art. 355, I, do CPC). O feito, por sua vez, está suficientemente instruído: a realização de audiência de instrução e julgamento é desnecessária; e a produção de novas provas documentais ou técnicas não seria apta a modificar o quadro probatório já produzido. Em matéria de julgamento antecipado da lide, no mais, "predomina a prudente discricção do magistrado, no exame da necessidade ou não, da realização de prova em audiência, ante a necessidade de não ofender o*

princípio basilar do pleno contraditório” (STJ, REsp 3047/ES, Rel. Ministro Athos Carneiro, Quarta Turma, j. 21/08/1990). O pedido é procedente. Ante a existência de discussão, cabe apontar quais leis aplicáveis ao caso. De início, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual prefere à Convenção de Montreal, por essa versar apenas sobre danos materiais. É firme, nesse sentido, a jurisprudência do STF, firmada em sede de repercussão geral (Tema 210, STF, RE 636.331/RJ, Rel. Ministro Gilmar Mendes, j. 25/05/2017), sobre a aplicação do CDC para os casos de danos extrapatrimoniais. No mais, a autora, conforme laudos juntados (fls. 19/22) é pessoa com deficiência, em razão da visão monocular, conforme lei 14.126/21. Aplica-se, destarte, toda normativa protetiva às PCDs, notadamente o Estatuto da Pessoa com Deficiência (lei 13.146/15) e a Convenção de Nova York, aprovada com força de emenda constitucional. Em seguida, sendo a parte autora pessoa física que adquiriu serviço como destinatária final, interrompendo a cadeia de fornecimento, e a parte ré desenvolvedora de atividade profissional de prestação de serviços, está-se diante de uma relação de consumo (arts. 2º e 3º do CDC). Assim, o feito será julgado segundo as normas dispostas na legislação consumerista, sem prejuízo de aplicação complementar, subsidiária ou coordenada das normas civilistas, no que couber e não o contrariar. A ré responde objetivamente por danos causados aos consumidores (artigos 14 e 20, §2º do CDC). Assim, para nascimento do dever de indenizar, basta ao prejudicado a comprovação do nexo de causalidade entre o defeito na prestação do serviço e o dano suportado, sem necessidade de demonstração culpa (em sentido lato). É incontroverso que a parte autora e a ré estão vinculados por contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, pelo qual a ré, mediante o recebimento de determinada contraprestação (preço), obrigou-se a prestar serviço de transporte internacional, nos termos e limites previstos no contrato. No mais, a requerida afirma não ser a responsável pelo dano suportado pela autora, alegação que não prospera. O conceito de cadeia de fornecedores, e sua responsabilidade solidária, na forma do art. 14 do CDC, afasta a defesa apresentada. O serviço defeituoso foi contratado dentro de oferta da ré, tornando-a parte da cadeia de fornecedores, além de gerar aparência de prestadora de serviço. Sendo assim, a responsabilização da companhia aérea é consequência da falha na prestação de serviço e há prova de falha na prestação de serviços. A parte requerente sofreu danos morais. Não se trata de mero dissabor ou aborrecimento comum a determinadas situações ou negócios. A falta de assistência à pessoa com deficiência, após a empresa ter informado que prestaria acompanhamento e auxílio, demonstra de forma mais que suficiente, o dano indenizável à personalidade. Resta, então, a penosa tarefa de se dosar a indenização, porquanto haverá de ser feita em dinheiro, para compensar uma lesão que, por sua própria natureza, não se mede por padrões monetários. No presente caso, à luz não só das funções reparatória, dissuasória e preventiva da indenização, como da intensidade da lesão sofrida pela autora, do grau de culpa da parte ré e do desnível socioeconômico entre os litigantes, mostra-se razoável a sua fixação em R\$ 3.000,00. Posto isso, JULGO PROCEDENTE o pedido para, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, CONDENAR a requerida LATAM AIRLINES GROUP S/A a pagar à autora a quantia de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, com atualização monetária desde a publicação desta sentença em cartório e incidência de juros legais de mora desde o evento danoso (02/04/2022). A atualização monetária deve se dar pela “variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)” (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora “serão fixados de acordo com a taxa legal”, ou seja, “à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de

atualização monetária" (art. 406, "caput" e parágrafo único, do Código Civil). Condono o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais fixo, levando-se em conta o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, em 10% da condenação (proveito econômico), consoante artigo 85, §§ 2º, 6º e 8º, do Código de Processo Civil. Caso se esteja diante de beneficiário da gratuidade judicial, as verbas só serão exigíveis na forma do artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil. No mais, no que toca ao pedido de condenação solidária da parte GOTO GATE AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA, JULGO EXTINTA SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO a demanda, nos termos do artigo 485, VI, do Código de Processo Civil. Condono o(a)(s) autor(a)(es) ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais fixo, levando-se em conta o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, em 10% do valor da causa, consoante artigo 85, §§ 2º, 6º e 8º, do Código de Processo Civil. Restam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Dê-se ciência ao Ministério Público e à Defensoria Pública (se o caso)."

A autora interpôs **recurso de apelação** (fls. 377/382). Em síntese, pleiteou a majoração do montante arbitrado a título indenizatório diante da falha na prestação dos serviços da ré. Ao final, pugnou pela reforma da r. Sentença com a fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 30.000,00, bem como a majoração da condenação de honorários de sucumbência.

As rés ofertaram **contrarrazões** (fls. 389/400 e 401/411).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 152/154).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

Na petição inicial (fls. 01/13), a autora sustentou que realizou a compra de uma passagem só de ida para Alemanha através da agência de viagens corré. O intuito da viagem era visitar a filha após quase

quatro anos sem se verem, além do objetivo principal de conhecer os dois netos. O trajeto adquirido seria São Paulo – Alemanha, com conexão em Madrid, previsto para o dia 02/03/2022. Alegou que no dia 27/11/2021 a agência de viagens confirmou as passagens. Ressaltou que, a escolha do itinerário e o serviço de assistência e acessibilidade a pessoas com deficiência, foi extremamente pensado, haja vista ser a Autora portadora de deficiência visual, conforme incluso laudo médico, ter síndrome do pânico e ser pessoa idosa impossibilitaria uma viagem desacompanhada. Asseverou que por ser deficiente visual seria um impeditivo de realizar todos os trâmites de um voo com escala, inclusive trocar de terminal em tempo hábil sem a devida assistência contratada. Contudo, narrou que *"Em 08 de dezembro de 2021 a Requerida encaminhou um e-mail (Doc anaexo) informando que o voo tinha sido remarcado e que haveria uma escala em Lima/Peru o voo LA8064 para terça dia 01 com horário de partida às 23h35 e um novo voo LA2383 havia entrado no lugar com horário de partida às 06h50 no dia 01/03/2022 indo com escala em Lima/Peru às 09h55 e depois seguiria para conexão em Madrid/Espanha. No mesmo e-mail a Requerida disponibilizou um link para reprogramar a data do voo sem custo para o mesmo destino e cabine ou devolução do valor da passagem. A Autora conseguiu programar um novo voo na mesma data, porém com itinerário um pouco diferente, a ida seria por Frankfurt/Alemanha, e mesmo assim ocorreram novas alterações, e por fim no dia 04/02/2022 a Requerida enviou um e-mail com ticket eletrônico 9572163446531 itinerário de partida de São Paulo/Brasil – com conexão em Londres/Inglaterra – e chegada em Brandemburgo/Alemanha com partida às 23h50. Imediatamente a Autora entrou em contato com a Requerida, pois o voo cuja conexão seria em Londres/Inglaterra – com chegada em Brandemburgo/Alemanha, estava cancelado. Inicialmente a central de atendimento não quis atender a Autora, alegando que deveria solicitar a alteração na empresa onde fora comprada a passagem, mas devido à dificuldade de idiomas, depois de muita insistência para que o voo fosse alterado, posto que a Autora não poderia embarcar num voo onde o mesmo estava cancelado, seguido de muita briga e uma crise de muito desgaste emocional e estresse a atendente alterou o voo e retornou ao itinerário via Frankfurt/Alemanha, além de ter designado a data da viagem para 01 de abril de 2022. Com 48 horas antes do voo a Autora entrou em contato com a Requerida, para confirmar o serviço de assistência a pessoa com deficiência, e na primeira ligação foi questionada se existia capacidade de viajar sozinha e que poderiam disponibilizar um desconto na passagem de um acompanhante, mas que não seria fornecido o serviço de assistência. Referida alegação contrariava as próprias informações do site, a qual indica a existência do serviço de assistência. Passado algumas horas a Autora retornou a ligação e novamente disseram que não poderia entrar em contato direto com eles e que não era possível solicitar o serviço de assistência. Diante de referida informação, a filha da Autora se desesperou e entrou em contato direto com a empresa responsável pelo voo de Frankfurt/Alemanha para Berlim/Alemanha e com a referida empresa conseguiu acionar o serviço de assistência e foi recebido um e-mail confirmando, mesmo assim a Autora e sua filha ficaram apreensivas, posto que não saberia com precisão se realizariam o serviço de assistência a pessoa com deficiência, motivo pelo qual foi enviado um e-mail para ouvidoria da Latam Airlines, relatando o*

inconformismo com a falta de assistência a pessoa com deficiência, e horas antes do voo foi encaminhado um e-mail da Latam Airlines, dizendo que seria corrigido o erro, bem como que a Autora seria, sim, assistida em todo o percurso. A Autora se dirigiu ao aeroporto e de fato em São Paulo/Brasil – Guarulhos houve uma assistência, porém no momento do embarque a companhia sugeriu mudar o itinerário novamente para Londres/Inglaterra, alegando que o tempo de conexão era maior e por isto era o mais indicado e mais seguro para prestar a assistência na conexão. A Autora aceitou, no entanto, não foi alertada que a moeda aceita no referido país era somente a Libra Esterlina, fora isto teoricamente seria assistida. Ao chegar em Londres/Inglaterra, para surpresa da Autora, ninguém apareceu para ajudar a fazer a conexão, ficou esperandopor bastante tempo num lugar dentro do aeroporto, sem qualquer informação e com o avançar do tempo, o filho da Autora por ligação pediu que saísse do local, uma vez que já estava perto da hora do embarque, momento em que começou todo o desespero da Autora, posto que não conseguiu enxergar as placas e o celular funcionava mal ou não funcionava, não sabia acessar o wi-fi e ainda não fala inglês. Diante de todo transtorno, com muita dificuldade a filha e o genro da Autora conseguiram acessar o mapa do aeroporto (doc. anexo) via internet e foram orientando a Autora por voz, tudo muito difícil. A ligação caía, a Autora não conseguia apertar o botão do elevador para entrar no andar certo, depois precisou pegar um trem dentro do próprio aeroporto, momento em que a filha e o genro da Autora orientaram a descer na estação errada, pois acabaram se perdendo no mapa, além de ficarem desamparados e sem comunicação alguma com a Autora em Londres/Inglaterra, mas por sorte a Autora desceu na estação correta onde se encontrava o portão de embarque, carregando a própria mala e com muita dificuldade conseguiu chegar no portão de embarque, o voo estava atrasado, e ficando ali aguardando sem comer, sem beber água, sem fazer suas necessidades fisiológicas com medo de se perder novamente. Por volta das 21h00, a Autora embarcou com todos na aeronave, mas não houve decolagem e o voo foi cancelado, sem nenhuma e qualquer explicação. Neste voo haviam dois brasileiros chamados Jeferson e Evandro que estavam indo para Dalas/Estados Unidos e tinham conexão em Berlim/Alemanha, e uma brasileira chamada Eloara cujo destino era Berlim/Alemanha. A Autora só conseguiu remarcar o seu voo para o domingo de manhã, mas não lhe forneceram nem sequer um voucher para alimentação, hospedagem, assistência para transporte ou para retornar ao aeroporto, absolutamente nada e totalmente desamparada. Nesta altura do campeonato, a filha da Autora já estava desesperada a ponto de decidir ir para Londres/Inglaterra, buscar a mãe, ora Autora, mas não foi necessário, uma vez que os dois brasileiros Jeferson e Evandro presenciaram toda situação e ofereceram ajuda a Autora, se mobilizando a ponto de levar a Autora para o mesmo hotel em que ficariam hospedados, inclusive emprestando carregador de celular e dinheiro para pagamento das despesas da Autora, despesas essas que foram devidamente reembolsadas, conforme comprovam conversas via WhatsApp (doc. anexo). A brasileira Eloara, também foi para o mesmo hotel e, também, auxiliou a Autora, se prontificando a ajudar a Autora no retorno ao aeroporto e embarque, conforme comprovam conversas anexas via WhatsApp. É fato que a Autora somente conseguiu embarcar no voo em virtude da ajuda de pessoas estranhas, sendo que nesse sentido não houve em nenhum momento auxílio por parte das Em virtude do tempo que a Autora ficou impossibilitada de fazer as necessidades fisiológicas

somente foi normalizada após dois dias de sua chegada na Alemanha, fato que poderia ter causado sérios danos a saúde da Autora. É incontroverso que esta experiência foi muito traumática para a Autora e sua família, bem como que houve um grande desgaste emocional e muito estresse o que acarretou crises de pânico a Autora, após anos sem qualquer crise. (...)". Daí os pedidos de reparação de danos morais.

A companhia aérea LATAM em sua contestação (fls. 207/221), preliminarmente, arguiu ilegitimidade de parte. No mérito, afirmou que (a) deve ser aplicada a Convenção de Montreal; (b) a culpa seria de terceiro; (c) inexistente dano moral. Requereu o acolhimento da preliminar ou a improcedência do pedido. Ao final, pugnou pela improcedência da demanda.

A parte corré GOTO GATE em sua contestação (fls. 349/360), preliminarmente, arguiu ilegitimidade de parte. No mérito, afirmou que (a) houve culpa exclusiva de terceiro; (b) inexistência de dano moral. Requereu o acolhimento da preliminar ou a improcedência do pedido. Ao final, pugnou pela improcedência da demanda.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). Ganham relevância o direito básico à efetiva reparação dos danos morais (art. 6º) e a necessidade do cumprimento contratual pela fornecedora (art. 30).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

A responsabilidade da companhia aérea corré/apelada no evento danoso e a existência de danos morais indenizáveis foram reconhecidas na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado.

Ressalte-se que a autora em seu recurso de apelação não discutiu a preliminar de ilegitimidade passiva da agência de viagens corré reconhecida na r. Sentença.

Assim, passo a apreciar o pedido de majoração na indenização por danos morais.

E no ponto, preservado o convencimento externado na r. sentença, é caso de majoração do valor indenizatório fixado.

A prova dos autos revelou que a autora vivenciou situação de intensa frustração.

A grave falha na prestação dos serviços aéreos revelou-se em três momentos:

Primeiro, nas mudanças unilaterais no itinerário da autora.

Conforme extraído dos autos, a escolha do itinerário da viagem foi extremamente planejada pela autora com quatro meses de antecedência. **Contudo, por quatro vezes houve mudança no itinerário da autora, culminando com a última já no momento do embarque da autora.**

Ademais, a autora estava preparada para fazer conexão na Espanha. Todavia, já no aeroporto terminou informada quanto a mudança de itinerário, para que a conexão fosse em Londres. Ressalte-se que a autora não foi alertada que a moeda aceita no referido país era somente a Libra Esterlina, e como veremos a seguir, esse fato trouxe para a autora diversas complicações.

Segundo, na ausência de assistência especial a passageira durante a viagem. A autora idosa era portadora de deficiência visual, conforme os laudos juntados (fls. 19/22).

A passageira viajaria sozinha, e diante de suas limitações, seria impeditivo de realizar todos os trâmites de um voo com escala, inclusive trocar de terminal em tempo hábil sem a devida assistência contratada.

Assim, a autora no momento da aquisição das passagens aéreas relatou a companhia que era necessário serviço especial para seu deslocamento. **Contudo, não teve o apoio necessário durante a viagem (fls. 23).**

Eis a narrativa da petição inicial (fls.05):

"Com 48 horas antes do voo a Autora entrou em contato com a Requerida, para confirmar o serviço de assistência a pessoa com deficiência, e na primeira ligação foi questionada se existia capacidade de viajar sozinha e que poderiam disponibilizar um desconto na passagem de um acompanhante, mas que não seria fornecido o serviço de assistência. Referida alegação contrariava as próprias informações do site, a qual indica a existência do serviço de assistência. Passado algumas horas a Autora retornou a ligação e novamente disseram que não poderia entrar em contato direto com eles e que não era

possível solicitar o serviço de assistência. Diante de referida informação, a filha da Autora se desesperou e entrou em contato direto com a empresa responsável pelo voo de Frankfurt/Alemanha para Berlim/Alemanha e com a referida empresa conseguiu acionar o serviço de assistência e foi recebido um e-mail confirmando, mesmo assim a Autora e sua filha ficaram apreensivas, posto que não saberia com precisão se realizariam o serviço de assistência a pessoa com deficiência, motivo pelo qual foi enviado um e-mail para ouvidoria da Latam Airlines, relatando o inconformismo com a falta de assistência a pessoa com deficiência, e horas antes do voo foi encaminhado um e-mail da Latam Airlines, dizendo que seria corrigido o erro, bem como que a Autora seria, sim, assistida em todo o percurso. (...) Ao chegar em Londres/Inglaterra, para surpresa da Autora, ninguém apareceu para ajudar a fazer a conexão, ficou esperando por bastante tempo num lugar dentro do aeroporto, sem qualquer informação e com o avançar do tempo, o filho da Autora por ligação pediu que saísse do local, uma vez que já estava perto da hora do embarque, momento em que começou todo o desespero da Autora, posto que não conseguiu enxergar as placas e o celular funcionava mal ou não funcionava, não sabia acessar o wi-fi e ainda não fala inglês. Diante de todo transtorno, com muita dificuldade a filha e o genro da Autora conseguiram acessar o mapa do aeroporto (doc. anexo) via internet e foram orientando a Autora por voz, tudo muito difícil. A ligação caía, a Autora não conseguia apertar o botão do elevador para entrar no andar certo, depois precisou pegar um trem dentro do próprio aeroporto, momento em que a filha e o genro da Autora orientaram a descer na estação errada, pois acabaram se perdendo no mapa, além de ficarem desamparados e sem comunicação alguma com a Autora em Londres/Inglaterra, mas por sorte a Autora desceu na estação correta onde se encontrava o portão de embarque, carregando a própria mala e com muita dificuldade conseguiu chegar no portão de embarque, o voo estava atrasado, e ficando ali aguardando sem comer, sem beber água, sem fazer suas necessidades fisiológicas com medo de se perder novamente. Por volta das 21h00, a Autora embarcou com todos na aeronave, mas não houve decolagem e o voo foi cancelado, sem nenhuma e qualquer explicação. "

ANAC:

Verificou-se o total descumprimento da Resolução nº 280 da

"Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre

a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

(...)

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I - check-in e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 15. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in.

Parágrafo único. Caso o PNAE realize o check-in por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo.

Art. 16. O PNAE deve se apresentar para o check-in com a mesma antecedência dos demais passageiros.

Parágrafo único. Para os casos previstos nos incisos I e II do art. 10, o operador aéreo pode estabelecer prazos de apresentação diferenciados, devendo informar ao passageiro a antecedência necessária.

Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

Art. 19. A responsabilidade pela assistência ao PNAE, nos termos do art. 14, em voos de conexão, permanece com o operador aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao operador da etapa de partida."

A falha grave da companhia aérea restou evidenciada nesse ponto. Repita-se, tratava-se de passageira idosa e deficiente visual, que foi compelida a permanecer em aeroporto estrangeiro sem qualquer assistência especial.

Conforme relatado, a autora ficou esperando por bastante tempo num lugar dentro do aeroporto pela assistência da companhia aérea, sem qualquer informação.

A passageira foi compelida a transitar sozinha pelo aeroporto estrangeiro, sendo guiada através do telefone pela sua filha e seu genro. O desespero se intensificava pelas suas próprias limitações físicas e por também não saber falar inglês. Verdadeiro descaso.

De acordo com a Resolução nº 280 da ANAC era devido a passageira apoio desde o check-in até o desembarque, inclusive na transferência ou conexão entre os voos. Todavia, companhia aérea não providenciou qualquer assistência especial.

E terceiro, o cancelamento repentino do voo do último trecho, além de acomodação para voo somente para o dia seguinte tudo sem a devida assistência material.

A companhia aérea não cumpriu com o determinado nos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da Anac:

"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, e traslado de ida e volta."

Como se não bastasse ter deixado de fornecer assistência especial à autora, a companhia aérea também não providenciou qualquer assistência material à passageira (hospedagem, alimentação e transporte).

E neste ponto, ressalte-se que a autora estava num país que não havia se programado, sem a moeda local para custear suas despesas.

Conforme narrado na inicial, a autora foi amparada por passageiros brasileiros que estavam no avião e presenciaram toda a situação da autora. Estes, ofereceram ajuda à autora se mobilizando a ponto de leva-la para o mesmo hotel em que ficariam hospedados, inclusive emprestando carregador de celular e dinheiro para pagamento de suas despesas (fls. 06): *"Neste voo haviam dois brasileiros chamados Jeferson e Evandro que estavam indo para Dalas/Estados Unidos e tinham conexão em Berlim/Alemanha, e uma brasileira chamada Eloara cujo destino era Berlim/Alemanha. A Autora só conseguiu remarcar o seu voo para o domingo de manhã, mas não lhe forneceram nem sequer um voucher para alimentação, hospedagem, assistência para transporte ou para retornar ao aeroporto, absolutamente nada e totalmente desamparada. Nesta altura do campeonato, a*

filha da Autora já estava desesperada a ponto de decidir ir para Londres/Inglaterra, buscar a mãe, ora Autora, mas não foi necessário, uma vez que os dois brasileiros Jeferson e Evandro presenciaram toda situação e ofereceram ajuda a Autora, se mobilizando a ponto de levar a Autora para o mesmo hotel em que ficariam hospedados, inclusive emprestando carregador de celular e dinheiro para pagamento das despesas da Autora, despesas essas que foram devidamente reembolsadas, conforme comprovam conversas via WhatsApp (doc. anexo). A brasileira Eloara, também foi para o mesmo hotel e, também, auxiliou a Autora, se prontificando a ajudar a Autora no retorno ao aeroporto e embarque, conforme comprovam conversas anexas via WhatsApp. É fato que a Autora somente conseguiu embarcar no voo em virtude da ajuda de pessoas estranhas, sendo que nesse sentido não houve em nenhum momento auxílio por parte das Requeridas."

A companhia aérea deixou a passageira completamente desamparada. Um rematado absurdo!

Além disso, a empresa aérea ré não esclareceu o porquê da demora para reacomodar as passageiras, que somente partiram para o destino no dia seguinte, sem qualquer justificativa.

Nesse ponto, verifico que a ré também não cumpriu com o disposto no artigo 28 da Resolução 400 da Anac

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro."

A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Para além do dano presumido ou "in re ipsa", a análise detida da prova possibilitava verificar com maior exatidão a extensão do dano sofrido pela autora.

Acontecimentos desse tipo – cancelamento de voo – causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações.

E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados como

programado.

Passo a fixar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa linha de pensamento, majoro a indenização por danos morais para o importe de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). A quantia se situa dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes.

O valor mais elevado é justificado pelos transtornos e dissabores demasiadamente intensos vivenciados pela passageira idosa, diante de sua vulnerabilidade agravada. Caso com singularidade extrema. Descaso intenso.

Os valores serão acrescidos de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Concluindo-se, dou provimento ao recurso da autora.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso da autora, para reformar a r. sentença e ampliar a procedência da ação, majorando-se o valor da indenização por danos morais no importe de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir da citação, 02/09/2024, fl. 206)

Diante da manutenção da sucumbência e da própria ampliação da procedência da ação, a companhia aérea ré continuará responsável pelo pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, bem como pagará, honorários de advogado ao patrono da autora, os quais majoro, nos termos do art. 85, §11º, CPC, para 20% do valor da condenação (indenização por danos materiais e morais, principais com encargos de mora). Honorários de advogado fixados naquele patamar diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti
Relator**