



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000334210

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007422-63.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALICE DIAS COLLIN, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1007422-63.2024 – SÃO PAULO (Jabaquara).

Apelante: Alice Dias Collin.

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

Juíza: **Laura Mota Lima de Oliveira Baccin.**

Voto 37.843

TRANSPORTE AÉREO – RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Cláusula no show – Falha na execução do serviço evidenciada – Reponsabilidade objetiva da transportadora, ínsita a contrato de transporte aéreo – Indenização por dano moral devida, com valor majorado (R\$ 7.000,00) – Recurso provido.

1. A sentença de fls. 91/96, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais (R\$299,99) e morais (R\$2.000,00) relativa a transporte aéreo, movida pela apelante à apelada – honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, a cargo da ré.

Diz-se da necessidade de majoração do valor da indenização por danos morais. Sustenta que o valor fixado é ínfimo e insuficiente para reparar os danos causados. Afinal, a cláusula “no show” é abusiva e vedada pelo art. 39, I, do Código do Consumidor. Também, sequer houve a informação adequada à consumidora, a infringir o art. 6º, III, do Código Consumerista. Colaciona julgados. De rigor, portanto, seja a ré condenada pelo prejuízo

moral, nos termos do valor pleiteado na inicial (fls. 99/108).

Não veio resposta (fl. 123).

É o relatório.

2. Recurso fundado. Trata-se de ação de reparação por danos materiais e morais em que alega a autora, em breve resumo, que adquiriu da ré passagens aéreas – ida e volta – de São Paulo para Curitiba, nos dias 14/12/2023 e 03/02/2024. Ocorre que, por ter finalizado suas provas, decidiu antecipar a viagem. No entanto, tendo em vista o preço cobrado para a remarcação, resolveu comprar novas passagens. Ao término das férias, ao tentar embarcar no voo de volta, foi informada do cancelamento unilateral pela ré. Assim, como o custo de nova passagem era exagerado, foi de Curitiba a São Paulo de ônibus, tendo de adquirir passagem no valor de R\$299,99. Em razão do ocorrido, sofreu danos materiais e morais (fls. 01/13).

A sentença acolheu em parte a pretensão e condenou a empresa ré a pagar indenização por dano material e moral de R\$2.000,00. E não há recurso específico da ré – tornando-se indiscutível sua culpa no evento.

Quanto ao dano moral, não é possível deixar de considerar ser indiscutível o constrangimento experimentado pela autora, decorrente do cancelamento da passagem de volta, o que supera o mero aborrecimento e incômodo – como ordinariamente se verifica (art. 375, CPC); com o que, inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor.

O STJ decidiu que:

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.)” (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, oportuno transcrever a seguinte decisão do Superior Tribunal de Justiça: “(...) 1. *O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências.* 2. *Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade...* (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) (**g.n.**).

Portanto, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento – dissuada o agente de reincidir na atitude.

No caso, a autora – tendo em vista o alto custo duma nova passagem (R\$1.500,00) – foi obrigada a retornar à São Paulo de ônibus

(distância de aproximadamente 402 km) – em viagem que, certamente, levou mais de 06 horas.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento impingido à autora – diga-se, relativo à não consecução do serviço ajustado e esperado –, bem assim considerado o atual entendimento desta Câmara, o valor arbitrado a título de dano moral é majorado para **R\$7.000,00 (sete mil reais)**, quantia essa que se mostra em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – observado do depósito efetuado às fls. 117/119. Referido valor será corrigido da publicação do acórdão (súmula 362 do STJ), com juros moratórios da citação (responsabilidade contratual).

Mantida a sucumbência em desfavor da ré. Não se aplica o disposto no art. 85, § 11, do CPC, já que ausente resposta (fl. 123).

3. Pelo exposto, provê-se o recurso.

Vicentini Barroso