



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000345994

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011669-24.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ELIZA AURELIO IBIAPINA,, KELTON RAFAEL DA SILVA IBIALINA e ANA VITORIA FERREIRA AURELIO, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011669-24.2023.8.26.0003

Apelantes: Eliza Aurelio Ibiapina, Ana Vitória Ferreira Aurelio Ibiapina e Kelton Rafael da Silva Ibiapina

Apelada: TAM Linhas Aéreas S/A

Juiz: Jomar Juarez Amorim

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Jabaquara – 2ª Vara Cível

Voto nº 17.411

Transporte aéreo – Voo doméstico – Ação indenizatória - Sentença de improcedência – Irresignação da autora - Cancelamento do voo por alegadas más condições meteorológicas relacionadas ao aeroporto de destino (em São Paulo), que não foram comprovadas – Atraso superior a 9 horas - Demais voos com destino a São Paulo com operação regular no mesmo período do voo cancelado – Falha na prestação do serviço evidenciada - Companhia aérea que não prestou assistência material adequada, realocando os autores em voo com conexão apenas no dia seguinte – Descumprimento dos deveres laterais ínsitos à boa-fé objetiva e dever de proteção, aptos à caracterização de inadimplemento, *per se*, nos termos do Enunciado n. 24, das Jornadas de Direito Civil I - Responsabilidade da ré evidenciada - Indenização por danos morais devida – Fixação em R\$ 3.000,00 para cada autor, que se mostra adequada ao caso concreto – Sentença reformada - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de sentença (fls. 139/144), cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido formulado em ação de indenização ajuizada por Eliza Aurelio Ibiapina, Ana Vitória Ferreira Aurelio Ibiapina e Kelton Rafael da Silva Ibiapina em face de TAM Linhas Aéreas S/A. Condenou, ainda, a parte autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da causa, atualizados desde a propositura da ação e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado (CPC, art. 85, §§ 2º e 16; STJ, Súm. 14).

Irresignados, apelam os autores (fls. 147/168), aduzindo, em síntese,

que a companhia aérea apelada falhou gravemente na prestação do serviço ao cancelar voos sem justificativa prévia, impor atrasos excessivos e não fornecer assistência material adequada, resultando em **um atraso total de nove horas** no itinerário originalmente contratado. Destacam que a companhia ré **não garantiu acomodação para pernoite**, obrigando as passageiras, incluindo uma criança de três anos, a passarem a noite no **saguão do aeroporto, dormindo no chão e em cadeiras desconfortáveis**. Pleiteiam a **reforma da r. sentença** para o reconhecimento da falha na prestação do serviço e a consequente condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 15.000,00**, considerando a angústia, a vulnerabilidade e o desgaste físico e emocional suportado.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 202/203).

A ré apresentou contrarrazões (fls. 175/193).

A Procuradoria de Justiça opinou pelo parcial provimento do recurso (fls. 211/214).

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

Compulsando-se os autos, depreende-se que os autores adquiriram passagens aéreas junto à companhia apelada para realizar viagem de Teresina (THE) a São Paulo (CGH), com conexão em Brasília (BSB), em 18 de abril de 2023. O itinerário original previa a saída de Teresina às 16h05, chegada em Brasília às 18h13 e embarque no segundo trecho às 20h45, com previsão de chegada em São Paulo às 22h25. Entretanto, ao desembarcarem em Brasília e dirigirem-se ao portão de embarque, relatam terem sido abruptamente informados de que seu voo havia sido cancelado sem justificativa prévia. Em busca de solução, dirigiram-se ao guichê da companhia, onde lhes foi oferecida reacomodação em voo alternativo (LA 3019), partindo às 19h15 e chegando às 21h00. Apesar do transtorno, aceitaram a realocação. No entanto, durante a execução do novo voo, aduzem terem sido surpreendidos com a aterrissagem inesperada no Aeroporto do Galeão (RJ), sob a alegação de necessidade de reabastecimento, para em seguida retomarem o trajeto original. Após longo período de espera, foram informadas de que o voo também havia sido cancelado. Alegam terem sido submetidos a uma fila de atendimento exaustiva, apesar de possuírem direito a atendimento prioritário. Declaram que a

única alternativa oferecida pela companhia foi realocação em voo no dia seguinte, com saída às 06h00 e chegada a São Paulo (GRU) às 07h26, diferente do destino originalmente contratado. Além do atraso total de nove horas, as apelantes, incluindo uma criança de três anos, informam não ter recebido assistência adequada para pernoite, sendo forçadas a passar a noite no saguão do aeroporto, dormindo em cadeiras e no chão. Com efeito, informam que a assistência material fornecida limitou-se a voucher insuficiente para alimentação, configurando negligência da empresa aérea.

Assim, pleiteiam a reforma da sentença para o reconhecimento da falha na prestação do serviço e a consequente condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

A ré, por seu turno (fls. 48/72), apontou, em suma, que o cancelamento ocorreu em razão de condições meteorológicas desfavoráveis, não podendo ser responsabilizada. Afirmou ter providenciado assistência material e realocação dos autores na primeira oportunidade.

Houve réplica (fls. 106/121).

As partes requereram o julgamento antecipado (fls. 131 e 132/133).

Tecidas essas considerações acerca do desencadeamento fático, o recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, observo que o litígio versa acerca de relação de consumo.

Os autores e a ré guardam todas as características contidas, respectivamente, nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, devendo, pois, aplicar-se o microssistema de defesa do consumidor (Nesse sentido, Cláudia Lima Marques, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*: o novo regime das relações contratuais, 6. ed., São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 473-476).

Isto posto, de rigor a aplicação do artigo 14 da Lei 8.078/90, que disciplina a responsabilidade sobre o fato do serviço. Assim dispõem o *caput* e o parágrafo 3º daquele dispositivo:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Dessume-se, pois, que a responsabilidade do transportador neste caso é objetiva, independendo da comprovação de culpa para sua verificação. Ademais, afasta-se sua responsabilidade somente quando observada uma dentre as hipóteses dos incisos I e II do parágrafo 3º, acima transcrito.

In casu, não restou comprovada suficientemente a justificativa da ré para o cancelamento do voo. Isso porque as alegadas más condições meteorológicas não foram demonstradas e, analisando-se o relatório emitido pela ANAC (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos>) verifica-se que todos os demais voos agendados das 19h às 21h do dia 18 de abril de 2023, com destino a São Paulo (CGH), foram operados regularmente.

Dessa forma, não restou comprovada qualquer das hipóteses previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando-se falha na prestação do serviço.

A obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte do consumidor ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos do artigo 737 do Código Civil, emergindo, outrossim, obrigação de proteção, que restou autonomizada (Nesse sentido, Gerardo Mastrandrea, *L'obbligo di protezione nel trasporto aereo di persone*, Padova, Cedam, 1994, p. 2-12).

Ademais, em cotejo com a noção da obrigação como relação jurídica complexa, defluem da cláusula geral de boa-fé objetiva os denominados deveres anexos ou laterais (*Nebenpflichten*), os quais, quando não implementados, caracterizam hipótese de inadimplemento, *per se*, nos termos do Enunciado nº 24 da I Jornada de Direito Civil:

“Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo

Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa.”

No que concerne aos deveres anexos, convém consignar a lição de Clóvis do Couto e Silva:

“Os deveres secundários comportam tratamento que abranja toda a relação jurídica. Assim, podem ser examinados durante o curso ou o desenvolvimento da relação jurídica, e, em certos casos, posteriormente ao adimplemento da obrigação principal. Consistem em indicações, atos de proteção, como o dever de afastar danos, atos de vigilância, de guarda, de cooperação, de assistência” (SILVA, Clóvis do Couto e. *A obrigação como processo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, p. 93).

No caso em análise, caracterizou-se a falha na prestação principal do serviço de transporte aéreo, aliada à circunstância de prestação deficiente dos deveres laterais de assistência, caracterizadores de inadimplemento do dever de proteção, que se autonomizou, o que, em cotejo com o longo lapso temporal em que se protraiu a situação em voo doméstico (atraso superior a 9 horas), evidenciou verossimilhança acerca da efetiva superação da esfera de meros aborrecimentos ínsitos à vida cotidiana.

Ora, como é cediço, a fixação de verba reparatória a título de danos morais exige uma atividade parcimoniosa do juiz, devendo ser levadas em consideração, portanto, algumas balizas impostas pela melhor doutrina.

São elas, por exemplo, o sopesamento da conduta das partes, a intensidade e duração do dano, bem como o denominado “valor desestímulo”, destinado a dissuadir o ofensor de igual prática no futuro, no âmbito do princípio da prevenção (Nesse sentido, *Le Tourneau e Cadiet, Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

No caso em tela, tratando-se de cancelamento de voo nacional sem a devida justificativa e considerando a realocação em voo com conexão em cidade diversa, com atraso total superior a 9 horas, reputo consentânea com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade a fixação da indenização devida no montante de R\$ 3.000,00 para cada apelante, suficiente para torná-los indenidos dos abalos sofridos, mas também incapaz de lhes proporcionar enriquecimento indevido.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso de**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelação interposto pela parte autora, para julgar parcialmente procedente o pedido, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 para cada passageiro, totalizando R\$ 9.000,00, com incidência da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) desde a citação, sem cumulação com correção monetária, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil.

Em virtude da sucumbência integral (súmula nº 326 do STJ), deverá a ré arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que arbitro, por equidade, em R\$ 1.200,00, dado o diminuto valor da condenação.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator