



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349492

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1128848-42.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes NICHOLAS ANDREAS MAZINI e THAÍS BELLAGAMBA PORTELLA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48678

Apelação nº 1128848-42.2024.8.26.0100

Comarca de São Paulo

Apelantes: **NICHOLAS ANDREAS MAZINI E THAÍS BELLAGAMBA PORTELLA**

Apelada: **TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

Juíza de Direito: Lais Helena Bresser Lang

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Indenização por danos morais e materiais decorrente de atraso e cancelamento de voos internacionais, sem assistência adequada aos passageiros. Os autores adquiriram passagens aéreas de ida e volta de São Paulo a Berlin, com programação para participar de um festival. O voo de ida foi cancelado devido a falha mecânica, causando atraso de 24 horas e perda de conexões e eventos programados. Na volta, o voo também foi cancelado, gerando despesas adicionais e atraso na chegada. Requerem indenização por danos morais e materiais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar o valor adequado para a indenização por danos morais, considerando os atrasos e cancelamentos dos voos e a falta de assistência por parte da companhia aérea.

III. Razões de Decidir

3. O valor da indenização por danos morais deve ser correspondente à lesão, considerando a gravidade, extensão, duração e natureza da lesão, além da repercussão social e econômica.

4. O montante de R\$ 20.000,00 para cada autor é considerado adequado, atendendo aos princípios de proporcionalidade e razoabilidade.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 para cada autor, atualizado pelos índices do IPCA e acrescido de juros moratórios legais.

Tese de julgamento: 1. A indenização por danos morais deve ser proporcional à lesão e considerar a gravidade e repercussão do dano. 2. O valor de R\$ 20.000,00 é adequado para compensar os danos sofridos pelos autores.

Legislação Citada:

- Código de Processo Civil, artigo 487, I; artigo 85, § 2º.
- Lei 14.905/2024.

1:- Trata-se de indenização por dano moral, decorrente de atraso de voo internacional. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “*Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por NICHOLAS ANDREAS MAZINI e THAIS BELLAGAMBA PORTELLA, em face de LATAM AIRLINES GROUP S/A. Alega em síntese, que: os autores da demanda não litigam somente pelo cancelamento dos voos, mas também, sobre o descaso na ausência de informações, bem como na falta do devido amparo da ré. Diante do ocorrido, afirmam*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que, os autores adquiriram da empresa ré, passagens aéreas de ida e volta de São Paulo a Berlin. Nos respectivos bilhetes de ida, constava a informação de que em 28/06/2024 às 23h45min, os requerentes embarcariam em Guarulhos (GRU), no voo LA 8070, chegando em Frankfurt (FRA) dia 29/06/2024 às 16h30min. Após a conexão, embarcariam em Frankfurt às 20h15min, chegando em Berlin às 21h25min. O motivo da chegada no dia 29/06/2024, vem do fato de os autores terem se programado para descansar da viagem no dia 30/06/2024, visando desfrutar, no dia 01/07/2024, um festival chamado "Masters of Puppets", cujo valor pago em cada ingresso foi de 240 euros. Ademais a isso, contrataram para o dia 29/06/2024, passagens de ônibus de Berlin à República Tcheca, local que seria realizado o festival. Assim como de praxe, em voos internacionais, os autores chegaram no dia 28/06/2024 por volta das 20h00, conseguindo passar por todos os procedimentos. Ocorre que, quando se dirigiram para o portão de embarque, foram aparecendo informações desencontradas, que acusavam inicialmente que o voo de Guarulhos a Frankfurt estava atrasado. Ao buscarem esclarecimentos, a ré informou que o voo atrasaria por problemas mecânicos. Entretanto, diante da situação, os autores ficaram desesperados, vez que haviam programado seus eventos pessoais. O embarque no voo LA 8070, ocorreu às 02h30 do dia 29/06. Após o embarque, os autores ficaram dentro da aeronave, sem alimentação e com péssimo funcionamento do ar-condicionado, até as 04h20min, ou seja, durante quase 2 horas e meia. Em seguida, o comandante informou que o voo estava cancelado devido à falha mecânica. Solicitando aos passageiros que desembarcassem da aeronave e que retirassem suas bagagens já despachadas, com a finalidade de remarcar o voo. Tal situação, gerou estresse e esgotamento para os autores, que esperaram muito tempo e ainda tiveram que ficar na fila de remarcação durante um longo período. Posterior a isso, a companhia informou que a única alternativa seria a realocação no voo das 22h. Com isso, os autores aceitaram, porém, perderam o ônibus de Berlin, precisando aderir novas passagens. Solicitaram ainda auxílio, com a finalidade de serem encaminhados a um hotel, contudo, a ré se negou a prestar qualquer suporte, deixando os autores em desamparo. Ademais a isso, Os autores que tiveram que arcar com os gastos com alimentação no aeroporto de Guarulho no dia 29/06. Após muita espera, os requerentes partiram de Guarulhos no dia 29/06/2024, com destino a Frankfurt, chegando lá no dia 30/06/2024, aterrissando às 18h. Em relação a chegada em Berlin, os autores afirmam que, foram prejudicados no primeiro dia do festival, por estarem extremamente cansados de todo o corrido (atraso de 24h). Como segunda pauta, os autores relataram que houve cancelamento do voo na volta e que não houve sequer nenhuma assistência ou informação a eles. A situação permeia da seguinte forma: os mesmos realizaram uma alteração na data do voo de volta, ficando a viagem com retorno no voo LA



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8709, partindo de Berlin (BER), no dia 15/07/2024, chegando em Frankfurt no mesmo dia, seguido por uma breve conexão em Frankfurt, chegando em Guarulhos no dia 16/07/2024. Da mesma forma, fizeram tudo que há de necessário para embarcarem, entretanto se surpreenderam com a informação de que o voo foi cancelado devido a falha mecânica da aeronave. Pediram a realocação, porém fora negada, ficando os autores desamparados e precisando despende os gastos do deslocamento do aeroporto ao hotel no dia 15/07/2024 e no dia seguinte até o aeroporto (16/07/2024). Resumindo, acabaram chegando em Guarulhos somente em 17/07/2024 e recuperando uma de suas bagagens somente no dia posterior à noite (18/07/2024). Em suma, requer: (i) julgada totalmente procedente; (ii) condenação da ré em danos morais no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sendo R\$ 10.000,00 (dez mil) pelo cancelamento da ida e volta, totalizando em um valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil); (iii) a título de danos materiais no montante de R\$ 1.521,89 (mil, quinhentos e vinte e um reais e oitenta e nove centavos), corrigidos desde o desembolso. Atribui-se a causa o valor de R\$ 41.521,89 (quarenta e um mil, quinhentos e vinte e um reais e oitenta e nove centavos). Devidamente citada, a ré ofereceu contestação (fls. 64/83), aduzindo preliminarmente, sobre a Convenção de Montreal, que assegura qualquer responsabilidade que possa ser afirmada contra a companhia aérea. Afirma que, o cancelamento do voo se deu por uma necessidade de manutenção não programada, como forma de garantir a segurança da operação, dos passageiros e dos tripulantes. Menciona ainda que ofereceu toda a assistência material que era de seu alcance como forma de diminuir o aborrecimento suportado. Trata que a empresa ré possui um site para que os passageiros possam acompanhar seus respectivos voos e deixa claro que não há a existência de danos morais, vez que esses não são previstos na Convenção de Montreal (em casos que tenham problemas operacionais do voo, ficando a empresa ré obrigada a indenizar o dano material, desde que comprovado). Entretanto, afirma em contestação, que nada fora junto aos autos comprovando o que seria capaz de ensejar a condenação a danos morais contra a ré, concluindo, portanto, que, não passa de um mero aborrecimento cotidiano. Ainda sobre danos, tratou sobre os danos materiais que afirma que tais tem que ser comprovados e nunca presumidos. Em suma, requer: (i) aplicação da Convenção de Montreal e (ii) julgada improcedente a demanda. Enc. à Mesa Enc. para o Revisor Houve réplica às fls. 129/137 Foi concedido as partes a especificação de mais provas a serem produzidas em decisão de fls. 140/141. Ambas as partes requerem o julgamento antecipado da lide (autora às fls. 145/148 e ré à fl. 144). É o relatório. Fundamento e decido.

A r. sentença de fls. 150/155 julgou parcialmente procedente o pedido inicial.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consta do dispositivo “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, I, do CPC, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, consistente nos valores listados a fls. 11, à exceção do item iii, a serem corrigidos monetariamente, desde as respectivas datas de desembolso e acrescidos de juros legais moratórios, a partir da citação, pelos índices oficiais do Tribunal de Justiça, além de indenização por danos morais, estes fixados em R\$ 3.000,00 (três mil reais), para cada autor, a ser corrigido desde a data da sentença e com juros legais moratórios a partir da citação, pelos índices oficiais do Tribunal de Justiça. Por terem os autores sucumbido em parte mínima do pedido (os danos materiais foram em sua maioria reconhecidos, enquanto o valor dos danos morais é sempre fruto de arbitramento judicial), arcará a ré com a totalidade do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono dos autores, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.*”

Apelam os autores, requerendo o provimento do recurso para majorar a indenização por dano moral para R\$ 20.000,00 para cada um, diante dos atrasos de vinte e quatro horas na ida e na volta, sem assistência adequada (fls.158/169).

O recurso foi recebido a fls. 185 e apresentadas contrarrazões a fls. 175/182.

É o relatório.

2:- Não havendo interposição de recurso pelo réu, restam preclusas as questões atinentes à falha na prestação do serviço e à configuração do dano moral.

Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, evitando a reincidência na prática do ilícito.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, na fixação do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista o grau de culpa da ré, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor de R\$ 20.000,00 a título de indenização afigura-se adequado.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00 para ambos os autores, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator