



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353640

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025498-38.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOANNA SULTANUM LINS CALAZANS, 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 VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1025498-38.2024.8.26.0003

Origem: **Foro Regional de Jabaquara/1ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Laura Mota Lima de Oliveira Baccin

Recorrente: **Joanna Sultanum Lins Calazans**

Recorrida: **Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil)**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01530

Apelação cível. Ação de indenização. Atraso de voo nacional. Sentença de procedência parcial, afastando a ocorrência de dano moral e condenando a ré ao pagamento de R\$ 71,90 por reparação material. Inconformismo da parte autora. Pretensão de reconhecimento de dano moral. Acolhida. Falha na prestação dos serviços. Direitos de personalidade atingidos. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (aproximadamente 11 horas). Reacomodação em voo de longa duração, com necessidade de nova conexão. Chegada ao destino na madrugada do dia seguinte ao da partida. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 6.000,00, nos limites do pedido. Precedentes desta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada. **Recurso provido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 99/103, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes, em parte, os pedidos formulados em ação indenizatória movida por Joanna Sultanum Lins Calazanss contra Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil), para condenar a ré ao pagamento de R\$ 71,90, por reparação material. Noutro giro, negou-se a indenização por dano moral. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 90% pela autora e 10% pela ré. Já os honorários advocatícios foram fixados por equidade, em R\$ 1.000,00, cabendo 90% ao patrono da ré e 10% ao da autora.

A autora, ora apelante, defende que o atraso de voo de quase 11 horas do horário originalmente previsto lhe causou abalo moral, devendo a ré ser condenada ao pagamento de reparação no valor de R\$ 6.000,00 (fls. 106/113).

Não foram apresentadas contrarrazões (fls. 127).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 114/115 e 135/136).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitado o entendimento do I. Juízo *a quo*, o recurso comporta acolhimento.

Pelo que narra na inicial, a autora contratou transporte aéreo junto a ré, adquirindo passagem para o trecho Manaus-AM/Recife-PE, com conexão em Fortaleza-CE. A saída de Manaus, em 18/08/2024, estava programada às 09h00 e a chegada em Recife prevista para as 15h20 do mesmo dia. No entanto, houve demora na partida, de modo que, ao chegar na conexão em São Paulo, fora informada de que seria realocada em novo voo, às 17h20, com conexão em Brasília-DF e chegada em Recife somente a 01h55 do dia 19/09/2024.

Em contestação, a ré alegou, em suma, a ocorrência de fortuito interno (manutenção não programada da aeronave), reacomodando a autora em horário mais próximo. Diz ter havido mero atraso, a descaracterizar prejuízo moral. Subsidiariamente, argui que o *quantum* indenizatório deve ser fixado de forma moderada.

É incontroverso que houve atraso na partida, que culminou em realocação da apelante de seu voo de conexão, ocasionando quase 11 horas além do horário original para a chegada ao destino.

Nesse contexto, evidente a ocorrência de dano moral diante de toda a situação vivenciada pela autora, em razão de atraso de quase 11 horas do originalmente contratado para chegada ao destino, com necessidade de realização de voo com maior percurso e nova conexão, além da chegada já na madrugada.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia da autora, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

Quanto às excludentes da obrigação de indenizar, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)" [destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (**AgRg no AREsp 747355/RJ**).

A necessidade de manutenção não programada, assim como a alteração da malha aérea e as razões meteorológicas, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Houve o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo, por tempo considerável.

Verifica-se que o atraso do voo gerou transtornos à parte autora que superam os limites do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

No caso vertente, os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

Com efeito, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

O magistrado, a seu prudente arbítrio, deverá avaliar as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: **a)** atraso expressivo (aproximadamente 11 horas do horário previsto originalmente); **b)** aumento significativo de tempo de voo e necessidade de realização de nova conexão; **c)** aterrissagem já na madrugada do dia seguinte ao originalmente contratado; pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 6.000,00, nos limites do pedido.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara

“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem. Indenização por danos morais. Majoração. Recurso provido. I. Caso em exame Recurso de apelação interposto pelos autores contra sentença que fixou em R\$ 1.500,00, para cada um, a indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo, perda de conexão e indevida realocação para o local de origem. Pretensão dos recorrentes à majoração para R\$ 12.000,00 por autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber-se a indenização fixada a título de danos morais deve ser majorada, considerando-se os transtornos suportados pelos autores em razão do atraso do voo, perda da conexão e realocação. III. Razões de decidir 3. O atraso significativo de voo, com perda de conexão e realocação para o destino de origem, caracteriza falha na prestação do serviço, gerando dever de indenizar por danos morais, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 4. A indenização arbitrada em primeira instância de R\$ 1.500,00 é considerada insuficiente para reparar adequadamente o dano moral sofrido pelos autores, tendo em vista a extensão dos transtornos suportados. 5. Observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considera-se adequada a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada autor, corrigida monetariamente a partir da data do acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora a partir da citação. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: “É cabível a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, para cada autor, em razão de atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem, com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a partir da citação.” Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14; STJ, Súmula 362. Jurisprudência relevante citada: Precedentes do STJ.”

(TJSP; **Apelação Cível 1033197-17.2023.8.26.0003**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Viagem que os dois autores contrataram com a parte demandada de São Paulo a Campina Grande, com conexão em Salvador - Preterição no embarque - Chegada ao destino apenas no dia seguinte, com quatorze horas de atraso - Demanda julgada parcialmente procedente para reconhecer a falha na prestação dos serviços e condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.800,00 para cada autor - Insurgência da parte requerente pleiteando a majoração da indenização para R\$ 15.000,00 - Incontroversa a falha na prestação do serviço, que acarretou o cancelamento do voo dos autores - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à apelante (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Dano material - Hipótese em que se configurou a preterição de embarque prevista na resolução da agência reguladora como evento que enseja a necessidade de imediata compensação financeira, e tarifada, aos passageiros - Previsão no artigo 24 da Resolução 400/2016 da ANAC - Compensação financeira equivalente a 250 DES em caso de voo doméstico - Reconhecimento - Recurso parcialmente provido a fim de majorar o valor da condenação no pagamento de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada um dos dois autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, bem como da quantia equivalente a 250 DES (direito especial de saque) na data do voo originário, com abatimento dos R\$ 500,00 que os recorrentes afirmam já terem recebido, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, também a ambos os autores, com majoração dos honorários advocatícios de 15% para 20% sobre o valor da condenação.”

(TJSP; **Apelação Cível 1108343-67.2023.8.26.0002; Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024)

Nesse contexto, a r. sentença comporta reforma para julgar procedente o pedido, condenando o réu a pagar indenização por danos morais em R\$ 6.000,00, nos limites do pedido, atualizado a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescido de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando, a partir de então, *“a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de trata o parágrafo único do art. 389.”* (art. 406, § 1º, do Código Civil).

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do provimento do recurso, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que o réu deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes

Relator