



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000359849

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088317-79.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelado FILIPE NERI BARRETO MESQUITA.

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 em parte 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 sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1088317-79.2022.8.26.0100

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro Central Cível

Magistrado(a): Dr(a). Bruno Prado Beraldo

Apelante: Latam Airlines Group S/A

Apelado(a): Filipe Neri Barreto Mesquita

Voto nº 20370

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo nacional. Más condições climáticas. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte ré. Cabimento.

Caso concreto. Acerca das condições meteorológicas que teriam causado o atraso na viagem, a demandada não trouxe prova suficiente a respeito. Documentação juntada que se refere ao dia anterior aos fatos deduzidos nos autos.

Falha na prestação dos serviços configurada no caso concreto, sendo notórios o cansaço exagerado, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos pelos quais passou a parte autora. Dano moral que, embora não possa ser presumido restou caracterizado no caso concreto. Comprovada a ocorrência de fato extraordinário capaz de ofender o âmago da personalidade.

Quantum indenizatório. Incontroverso que a empresa aérea prestou assistência material consistente no oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte – Circunstância a ser considerada na fixação do quantum devido, conforme orientação do E. STJ.

Recurso parcialmente provido reduzir a indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, com consectários legais conforme o julgado.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 169/172, proferida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), acrescida de juros moratórios de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual ou legal em contrário, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do CC, com as alterações promovidas pela Lei n. 14.905/ 2024).

Por consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência, arcará a ré com as despesas do processo, incluídos os honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação, levando-se em conta o disposto no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

Inconformada apela a parte ré alegando, em suma, que não cometeu qualquer ilícito, pois o cancelamento do voo do autor se deu por más condições climáticas, conforme comprovado nos autos. Alega que tal situação constitui motivo de força maior apto a afastar o pleito indenizatório. Diz que não causou prejuízo aos passageiros e ofereceu alternativas para fornecer a melhor

solução ao contratempo. Ademais, eventual descumprimento do contrato, nestas circunstâncias, não ultrapassa a esfera do mero dissabor. Se mantida a condenação, entende que deve ser reduzido o montante fixado. Invoca a jurisprudência.

Recurso preparado e respondido.

É o relatório.

O recurso prospera parcialmente.

O autor ajuizou a ação alegando, em suma, que contratou os serviços da ré referentes a passagens aéreas para o voo com saída às 23h45 em Guarulhos (GRU), no dia 18 de dezembro de 2021 (sábado), chegando em Aracajú às 02h25 do dia seguinte, no voo LA3398, com código de reserva RMWABN, operado pela LATAM, que foi cancelado sem justificativa adequada. Afirmou que o cancelamento do voo ocorreu sem o aviso prévio necessário, quando já estava no aeroporto, e que o atraso na realocação prejudicou sua chegada ao destino, ocasionando transtornos que ensejam a reparação pretendida.

Pois bem.

Com efeito, estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de

reparação do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente.

Da análise dos autos, depreende-se que, de fato, houve o atendimento destes três requisitos aptos a ensejarem a condenação da ré a indenizar o autor por danos morais e materiais, senão vejamos.

Como é cediço, a empresa responsável pelo transporte de passageiros responde **objetivamente** pelos danos causados independentemente da prova da culpa, sendo suficiente a prova da existência da relação de causalidade entre o fato e o dano.

Restou comprovado nos autos que o cancelamento do voo e atraso excessivo na chegada ao destino, conforme alegado pela autora.

Alega a ré, apenas, que o cancelamento do voo ocorreu em virtude de más condições climáticas, que configuram caso fortuito ou força maior. **Contudo, a documentação encartada diz respeito ao dia anterior ao voo do requerente.**

A questão foi minuciosamente tratada pelo julgado:

“A ré somente demonstrou a ocorrência dos problemas relatados no dia 17/12/2021, entretanto o voo da requerente estava previsto para o final do dia seguinte, nada esclarecendo, muito menos demonstrando, outros voos cancelados no mesmo dia.

Além do atraso em si, o dano moral fica também caracterizado pelo descaso da ré, que não estava preparada para dar o devido suporte em tempo razoável a seus clientes. O autor narra que esperou por mais de 5h esperando um encaminhamento pela empresa, o que só ocorreu depois das 2h da manhã, o que considero uma demora injustificada e fora do razoável, além de mero dissabor, o que é corroborado tanto pela reportagem do G1 (fls. 21) como pela repercussão em redes sociais (fls. 132). Ainda, chama atenção a disponibilidade de voos (fls. 22/24) antes daquele em que foi reacomodado o autor, reforçando que a ré não fez tudo a seu alcance para minimizar o transtorno do cancelamento” (fls. 171).

Vale ressaltar que se cuidou de atraso considerável,

resultando em atraso de 24 horas na chegada ao destino final. Inequívoca, assim, a falha na prestação dos serviços.

Ressalte-se, ainda, que o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo, por força dos Arts. 734 e 737 do CC. No caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada assistência material. Acerca do assunto, reza o Art. 741 do CC:

“Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.”.

A Resolução nº 141, de 09/03/2010, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material, a depender do tempo de atraso:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao

passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.”.

No caso concreto, além da demora excessiva, a ré não comprovou a adoção de medidas para minimizar os prejuízos, tal como a realocação (inclusive junto a outras companhias) na primeira oportunidade.

Nesse contexto, houve defeito na prestação do serviço, decorrentes do cancelamento do voo, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Com base nestas circunstâncias, são indiscutíveis os aborrecimentos decorrentes do atraso do voo, suficientes para efetivo abalo do estado anímico do passageiro, a justificar a indenização por dano moral.

O Superior Tribunal de Justiça aponta alguns parâmetros a

serem considerados no arbitramento: “i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros” (REsp 1.584.465-MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.18).

No caso, a empresa aérea prestou assistência material consistente no oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte – fls. 57, inexistindo razão para desconsiderar as informações extraídas do sistema da ré, e não impugnadas especificamente pela parte autora.

Diante deste panorama, mostra-se adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (e não R\$ 10.000,00, conforme fixado). Tal quantia bem se ajusta à hipótese, atende a diretriz do artigo 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e serve como medida punitiva para evitar esse tipo de prática abusiva.

Nesse sentir os seguintes precedentes desta 15ª Câmara de Direito Privado, a saber:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo
internacional - Cancelamento de voo e atraso de 20

horas na chegada ao destino - Sentença de parcial procedência que condenou a empresa aérea no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 - Apelo da autora - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Convenção de Varsóvia e de Montreal - Controvérsia apresentada no RE 636.331/RJ que envolve somente os limites de indenização por danos materiais em decorrência de extravio de bagagem em voo internacional - Falha na prestação do serviço - Fortuito interno - Caracterização - Art. 14 do CDC - Ausente prova acerca dos problemas técnicos operacionais que teriam causado o atraso na viagem, o que, aliás, configura fortuito interno e não isenta a responsabilidade objetiva da demandada - Defeito na prestação de serviço com consequência suportada pela demandante - Precedentes - **Incontroverso que a empresa aérea prestou assistência material consistente no oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte - Recurso parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00**, atualizado desde o arbitramento e acrescido de juros de mora a contar da citação, e fixar a verba honorária devida ao patrono da apelante em 20% sobre o valor da condenação. (TJSP; Apelação Cível 1035405-71.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024). (g.n.).

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso para reduzir a indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, mantidos os consectários na forma do julgado.

Não há que se falar em majoração dos honorários em grau recursal, na forma do art. 85, §11, do CPC, tendo em vista a estrita aplicação aos casos de desprovimento ou não conhecimento do recurso interposto (v.g. AgInt no AREsp

1519033/AL, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, j. 04.02.2020; AgInt nos EDcl no AREsp 1343527/RS, Rel. Min. Gurgel de Faria, Primeira Turma, j. 19.11.2019; EDcl no REsp 1804904/SP, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, j. 17.09.2019; AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, j. 09.08.2017).

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Rodolfo Pellizari
Relator