



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361970

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046173-25.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL JUSTINO LOPES DA SILVA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em 22ª 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 Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 10 de abril de 2025

JÚLIO CÉSAR FRANCO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1046173-25.2024.8.26.0002

Apelante: RAFAEL JUSTINO LOPES DA SILVA

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

Comarca: CAPITAL/SP

VOTO Nº 05.422

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO E ATRASO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. 1. ATRASO SIGNIFICATIVO DE 15 (QUINZE) HORAS NA CHEGADA AO DESTINO. 2. AUSÊNCIA DE PROVA DE CASO FORTUITO OU DE PROBLEMAS OPERACIONAIS. TROCA DE TRIPULAÇÃO. FORTUITO INTERNO, RESPONSABILIDADE DA FORNECEDORA. 3. ASSISTÊNCIA MATERIAL NÃO COMPROVADA. 4. EXTENSÃO DO ATRASO QUE É CAPAZ DE CAUSAR TRANSTORNO NA VIDA DE QUALQUER PESSOA. 5. DANOS MORAIS EXISTENTES. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$8.000,00 (OITO MIL REAIS), O QUE ATENDE AO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E NÃO ENSEJA ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DA PARTE ADVERSA. 6. SENTENÇA REFORMADA COM A INVERSÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA. 7. RECURSO PROVIDO.

Vistos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo autor, nestes autos de ação indenizatória, contra a r. sentença que julgou improcedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais. A r. sentença impugnada não reconheceu a existência de falha na prestação do serviço de transporte aéreo em razão de cancelamento de voo, falta de assistência material e atraso na chegada ao destino, e afastou a responsabilidade da ré fornecedora pelos fatos narrados na inicial (fls. 205/208).

Em suas **razões** (fls. 211/217), o autor alega, em resumo, que faria jus à indenização, diante dos prejuízos morais sofridos em razão da conduta ilícita da ré. Pediu a reforma da sentença.

A ré apresentou **contrarrazões** (fls. 223/233). Em síntese, sustentou a inexistência de danos morais indenizáveis e pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado.

O autor apelante manifestou **oposição ao julgamento virtual** (fls. 237 e 240).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Ficou incontroverso nos autos o contrato de transporte aéreo entre as partes e o cancelamento do voo original (LA8071; fls. 21), no dia 18/05/2024, a realocação sucessiva do autor em outros dois voos (LA8662 e LA7042; fls. 23/25), o pernoite no aeroporto de Roma e a espera no aeroporto de Madrid, e o voo final para São Paulo (fls. 23/25), assim como o atraso de cerca de 15 (quinze) horas na chegada ao destino.

A ré reconheceu o cancelamento referido, que teria ocorrido em razão de problemas operacionais, mais especificamente a necessidade de troca da tripulação da

aeronave, e que tomou todas as medidas para evitar o dano ao autor.

No entanto, não houve prova do alegado problema operacional. De qualquer modo, tal situação não constitui evento imprevisível à atividade empresarial desenvolvida pela acionada. Trata-se de fortuito interno, o que, sem dúvida, não tem o condão de afastar a responsabilidade civil objetiva da transportadora em relação ao transportado (art. 734 do Código Civil).

A realocação em outro voo e a prestação de assistência material (alimentação, transporte e acomodação em hotel) são obrigações da companhia aérea requerida, mas apenas a realocação foi comprovada.

A prestação de serviços de transporte sem defeito é dever do transportador, consoante disposto no artigo 14, “*caput*”, do Código de Defesa do Consumidor, a seguir transcrito:

“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.”

Nessas circunstâncias, há responsabilidade da transportadora pelos danos sofridos pelo viajante, resultantes de eventos não provocados por motivo de caso fortuito ou de força maior, pagando indenização por dano moral e/ou patrimonial, conforme a natureza ou extensão dos prejuízos.

Assinale-se que o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica dispõe que: “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.*”

Por sua vez, no julgamento do **REsp 1.584.465-MG**, o **Colendo**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Superior Tribunal de Justiça considerou que a apuração dos danos morais deve observar as seguintes particularidades: a) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; c) 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; d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

Ora, na hipótese vertente, a ré apelada não comprovou que se desincumbiu de informar prévia e adequadamente o passageiro sobre o alegado problema operacional e cancelamento de voo, tampouco que tenha (pelo menos) oferecido alimentação e acomodação adequada ao autor, para que pernoitasse no aeroporto ou em outro local.

Logo, restou evidenciado que o serviço de transporte prestado pela ré foi deficiente, pois houve o atraso significativo de 15 (quinze) horas para a chegada ao destino, tempo suficiente para causar transtornos na vida de qualquer pessoa, além da falta de assistência material.

É evidente que tais fatos excedem o mero aborrecimento cotidiano, pois são efetivamente capazes de afligir a psique do indivíduo e gerar prejuízo moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do **I. Wilson Mello da Silva**, consiste em “*lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico*” (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador **Caio Mário da Silva Pereira**, “*o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não*

podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (Traité de 1^a Responsabilité Civile, volume 02, número 525)" (in "Responsabilidade Civil", Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

Nesse sentido, já foi decidido por esta C. 22^a Câmara de Direito Privado:

"AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOA. IMPEDIMENTO INJUSTIFICADO DE EMBARQUE NA AERONAVE. 1. Incontrovertida relação jurídica que revela a legitimidade passiva do réu. Preliminar afastada. 2. Ausência de justificativa para o impedimento de embarque na aeronave. Responsabilidade do transportador configurada. R. sentença mantida. Recurso de apelação não provido." (Apelação Cível nº 1006183-24.2024.8.26.0100, 22^a Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Roberto Mac Cracken, j. 30/08/2024).

Cabe assinalar que o juiz deve aplicar o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Considerando tais parâmetros, entendo que o valor de R\$8.000,00 (oito mil reais) se mostra razoável e proporcional, sem causar o enriquecimento sem causa do ofendido. Cabe lembrar que, além da função compensatória, a reparação do dano moral também objetiva punir o causador do dano e dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos (função punitiva e preventiva).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido, “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Destarte, fica a indenização pelos danos morais fixada R\$8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária legal a partir desta data (Súmula 362/STJ), e juros de mora legais a partir da citação.

Finalmente, a ré arcará integralmente com as custas, emolumentos, despesas processuais e honorários de advocatícios do patrono do autor, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, com base no art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator