



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364800

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009743-65.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GABRIELLE SECUNDO PAULINO, RODRIGO SANTOS DA SILVA e LUCAS LEITE ENCISO, 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 sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 37008

Apelação Cível nº 1009743-65.2024.8.26.0005

Apelantes: Gabrielle Secundo Paulino e outros

Apelada: Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil) Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de mais de 24 horas na viagem que os autores contrataram com a ré de Nova York para Guarulhos - Demanda julgada parcialmente procedente para, reconhecendo a **falha na prestação do serviço da ré, condená-la** no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.500,00 - Insurgência dos requerentes pleiteando a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 - 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 aos apelantes - **Abalo emocional caracterizado** - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00 para cada autor, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso provido a fim de majorar a condenação da demandada no pagamento de indenização por danos morais para o valor de R\$ 10.000,00 para cada um dos três autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, com majoração da verba honorária de 10% para 20% sobre o valor da condenação, observada a atuação na fase recursal.

A r. sentença de fls. 139/1473, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré no pagamento à parte autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.500,00 para cada um dos três autores, com juros desde a citação e correção monetária do arbitramento, e de dano material no valor total de R\$ 12.632,10, corrigido desde o desembolso e juros da citação.

Constou ainda do dispositivo: “Ambas as partes são sucumbentes, de modo que autores e ré serão responsáveis por metade das custas e despesas processuais e com relação aos honorários, a ré pagará aos autores o equivalente a 10% sobre a condenação e os autores pagarão à ré o equivalente a 10% sobre o valor de R\$ 10.192,00 (montante que se pede na primeira linha de fls. 63 correspondente ao tanto que sucumbiram)”.

Inconformados, os autores apelam buscando reforma do julgado (fls. 146/152). Para tanto, alegam que teriam sofrido graves transtornos decorrentes do cancelamento de seu voo em país estrangeiro, de Nova York para Guarulhos. Chegaram ao destino com mais de 24 horas de atraso. Haveria falha na prestação dos serviços prestados pela parte apelada. Pleiteiam a majorar a verba indenizatória por danos morais ao patamar de R\$ 10.000,00 para cada autor.

As contrarrazões vieram às fls. 164/178, oportunidade em que a ré disse que a majoração da indenização por dano moral ofenderia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgado parcialmente procedente o pedido para condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.500,00 para cada um dos três autores, insurgem-se os requerentes pleiteando sua majoração para R\$ 10.000,00.

São fatos incontroversos que os autores contrataram a parte demandada para realizar viagem no dia 02/11/2023, às 19hs, de Nova York para Guarulhos, mas que acabaram por chegar ao seu destino apenas no dia seguinte ao programado, com mais de 24 horas de atraso.

Houve, na verdade, defeito na prestação de serviço, e, nesse caso, os passageiros sofreram graves consequências, merecendo ser indenizados, sendo certo que não foi prestada a necessária e suficiente assistência material à parte autora.

A parte requerente, vítima da conduta desidiosa da parte demandada, foi surpreendida em aeroporto com a notícia de que seu voo foi cancelado, acarretando atraso de mais de 24 horas na chegada ao seu destino, sem qualquer assistência material.

Sendo assim, a aflição e angústia causadas, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os transtornos de ordem moral sofridos.

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido da vítima, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Nessa linha de raciocínio, é adequada a indenização à parte requerente no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada um dos três autores, vítimas da conduta desidiosa da ré, que causou injustificado atraso de mais de 24 horas na viagem dos requerentes.

Vê-se, pois, que a 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. Mesmo porque, em consonância com o entendimento aplicado por esta Câmara a casos análogos:

“Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Transporte Aéreo Internacional. Atraso de voo. Autora que pretende indenização em razão de atraso de voo internacional acarretando a chegada ao destino final após 24 horas do inicialmente contratado. Sentença de procedência. Pleito recursal de ambas as partes. 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. Contrato de transporte. Obrigação de resultado. Fortuito interno. Supostos problemas na aeronave estão inseridos no próprio risco da atividade desenvolvida, caracterizando inequívoco fortuito interno, o que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços. Danos morais. Ocorrência. Quantum indenizatório majorado para R\$ 10.000,00 em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada nesse capítulo. Apelo adesivo provido, apelo da empresa aérea ré desprovido” (Apelação 1051158-10.2019.8.26.0100, 15ª Câmara de Direito Privado - Relator Des. Ramon Mateo Júnior, j. 14/11/2019);

“APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO - DANO MORAL - Pretensão de reforma da r. sentença de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedência - Descabimento - Hipótese em que a empresa aérea limitou-se alegar a necessidade de manutenção emergencial na aeronave, o que integra o risco de sua atividade - Responsabilidade objetiva da empresa aérea (CDC, art. 14, CDC), a qual não se desincumbiu do ônus da prova que lhe cabia sobre a regularidade na prestação dos serviços oferecidos - Má prestação dos serviços configurada - Dano moral - Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 que se mostra adequado - RECURSO DESPROVIDO” (Apelação 1002656-39.2019.8.26.0068, 13ª Câmara de Direito Privado - Relatora Desa. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, j. 14/11/2019).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso a fim de majorar a condenação da demandada no pagamento de indenização por danos morais para o valor de R\$ 10.000,00 para cada um dos três autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, com majoração da verba honorária de 10% para 20% sobre o valor da condenação, observada a atuação na fase recursal.

MENDES PEREIRA
Relator