



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366320

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064837-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANNA LOPES GUIMARÃES, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

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) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 14 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 1064837-04.2024.8.26.0100

Origem: **Foro Central Cível/16ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Felipe Poyares Miranda

Recorrente: **Anna Lopes Guimarães**

Recorrida: **Latam Airlines Group S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01595

Apelação Cível. Ação de indenização. Cancelamento de voo e acomodação. Chegada ao destino com atraso de quatorze horas. Sentença de procedência parcial, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 943,56, e por dano moral, no valor de R\$ 4.000,00. Inconformismo da autora.

Dano material. Pretensão de reembolso da diferença entre valor de passagem aérea de categoria superior e de passagem aérea de categoria regular. Acolhimento. Sentença que previu restituição apenas dos gastos com perda de diária de hotel, traslado de van e contratação de bote. Consumidora que adquiriu bilhete "Economy Premium" (fls. 30/34), mas que fora realocada no novo voo, em categoria inferior (fls. 39/41). Valor da diferença a ser apurado em liquidação de sentença. Recurso *provido* neste aspecto.

Correção monetária relativa aos danos materiais. Pretensão de incidência a partir da data do desembolso. Acolhimento. Recurso *provido* neste aspecto.

Dano moral. Pretensão de majoração do *quantum* fixado. Acolhimento. Particularidades do caso concreto. Cancelamento de voo e realocação em poltrona de categoria inferior. Atraso expressivo (quatorze horas) e chegada ao destino apenas no dia seguinte ao originalmente previsto. Perda de passeios em viagem de lazer. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser majorado para R\$ 10.000,00. Precedentes desta C. Câmara. Recurso *provido* neste aspecto.

Honorários. A elevação da base de cálculo, automaticamente acarreta majoração do percentual fixado. Pondera-se, ainda, que tal valor se encontra condizente com os parâmetros norteadores do § 2º, do art. 85 do CPC, bem como com o Tema 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça acerca da matéria. Incabível, no caso, a fixação da verba honorária por equidade. Recurso desprovido neste aspecto.

Sentença reformada em parte. **Recurso parcialmente provido.**

Vistos etc.

Trata-se de recurso contra a r. sentença de fls. 103/114, por meio da qual foram julgados procedente, em parte, os pedidos formulados em ação de indenização, ajuizada por Anna Lopes Guimarães contra Latam Airlines Group S/A, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 943,56, e por dano moral, no valor de R\$ 4.000,00. Em razão da sucumbência, a parte ré foi condenada, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A autora, ora apelante, alega a ausência de apreciação do pedido de reembolso da diferença entre a passagem aérea adquirida, da categoria “Economy Premium” e a que fora disponibilizada para uso, com assento da categoria regular. Volta-se contra o estabelecimento da correção monetária dos danos materiais a partir da sentença, pugnando pela incidência desde a data de desembolso. Defende a majoração do valor fixado à título de reparação por dano moral para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Pede a elevação dos honorários advocatícios, porquanto fixados em quantia dita irrisória, requerendo o estabelecimento entre 10% e 20% da condenação, observado o mínimo de R\$ 2.188,71 ou o arbitramento por equidade em tal valor (fls. 117/137).

Contrarrazões às fls. 154/159.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 180/182).

É o relatório.

Respeitado o entendimento do Juízo Singular, o recurso comporta *parcial provimento*.

Dano material

Conforme deflui dos autos, a autora contratou transporte aéreo perante a ré, adquirindo passagens de ida e volta, na categoria “Economy Premium”, do trecho São Paulo-SP/Florianópolis-SC, para realizar viagem de lazer. No tocante à ida, a saída de São Paulo (Congonhas), em 28/03/2024, estava programada às 18h30

e a chegada em Florianópolis prevista para as 19h40 do mesmo dia.

Por volta de uma hora antes do voo, a autora recebeu *e-mail* informando-a sobre o cancelamento de voo. Após tentativas de reacomodação em horário mais próximo, fora realocada para novo voo com saída no dia seguinte, 29/03/2024, de outro aeroporto (Guarulhos), às 08h30 e chegada em Florianópolis às 19h40. Portanto, aproximadamente quatorze horas depois do horário originalmente contratado. A autora fora acomodada em assento regular, embora tivesse comprado passagem aérea que lhe garantia assento na primeira fileira (“Economy Premium”).

Pois bem.

Conquanto assertada a decisão de Primeiro grau ao determinar à ré o ressarcimento dos valores pertinentes à perda de diária de hotel, traslado de van e transporte de bote para passeio contratado em favor da autora, totalizando o montante de R\$ 943,56, restou omissa em relação ao pedido de ressarcimento da diferença entre o valor de passagem em categoria mais elevada e a que fora disponibilizada.

Nesse sentido, comporta acolhimento a manifestação recursal.

Restou comprovado nos autos que a autora adquiriu bilhete na categoria “Premium Economy”, que lhe permitia viajar na primeira fileira, com maior espaço de acomodação (fls. 30/34). No entanto, ao ser realocada para outro voo, foi disponibilizado assento em categoria inferior, localizada na fileira 14, sem maior espaçamento entre os bancos (fls. 41).

Assim, deverá ser ressarcida pela diferença entre o valor pago por categoria superior de passagem aérea – cujo benefício não foi usufruído devido à má-prestação de serviços pela ré – e o valor da passagem em categoria comum. Tal quantia deverá ser apurada em liquidação de sentença.

Portanto, quanto a este ponto, o recurso comporta provimento nos termos *supra*.

Correção monetária incidente sobre o dano material

Como é cediço, a *"correção monetária não se constitui em um plus, senão em uma mera atualização da moeda aviltada pela inflação, impondo-se como um imperativo de ordem jurídica, econômica e ética. Jurídica, porque o credor tem o direito tanto de ser integralmente ressarcido dos prejuízos da inadimplência, como o de ter por satisfeito, em toda a sua inteireza, o seu crédito pago com atraso."*

Econômica, porque a correção nada mais significa senão um mero instrumento de preservação do valor do crédito. Ética, porque o crédito pago sem correção importa em um verdadeiro enriquecimento sem causa do devedor, e a ninguém é lícito tirar proveito de sua própria inadimplência." (REsp 54470/RJ).

Desta forma, com razão a autora, no sentido de que a correção monetária incidente sobre os danos materiais deve ser calculada desde a data do desembolso, não da data da sentença, como constou na decisão atacada. O recurso comporta acolhimento também neste ponto.

Dano moral

Em relação ao pedido de majoração do *quantum* fixado a título de reparação por dano moral, 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 o 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”).

Deverá, pois, o julgador, a seu prudente arbítrio, medir 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse 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) cancelamento de voo, com acomodação em novo voo apenas no dia seguinte ao originalmente previsto; b) atraso expressivo para a chegada ao destino (aproximadamente 14 horas) em relação ao horário contratado; c) autora que perdeu passeios previamente contratados em viagem de lazer; d) prestação de assistência material precária, com acomodação em assento inferior ao que fora adquirido; pelo que se entende seja mais razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 10.000,00 como adequada à reparação moral experimentada.

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)

Portanto, levando em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, o recurso deve ser acolhido para que indenização seja majorada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Honorários

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, a elevação da base de cálculo, automaticamente acarreta majoração do percentual fixado. Pondera-se, ainda, que tal valor se encontra condizente com os parâmetros norteadores do § 2º, do art. 85 do CPC, bem como com o Tema 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça acerca da matéria. Inadmissível a fixação dos honorários por equidade. Recurso improvido neste aspecto.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento, em parte***, ao recurso para: **a)** majorar a reparação por dano moral para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que serão atualizados 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); **b)** condenar a ré a restituir, em favor da autora, a quantia correspondente à diferença entre o valor da passagem área por ela adquirida, na categoria “Economy Premium”, e o valor da passagem que lhe fora efetivamente disponibilizada, com assento regular, o que será apurado em liquidação de sentença; **c)** estabelecer que, no tocante aos danos materiais, a correção monetária deverá ser calculada com base no índice legal, a contar do desembolso, conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando então será calculada, em continuação, pelo IPCA, nos termos do artigo 389, § único, do Código Civil, índice que se aplica com exclusividade à indenização por dano moral, a contar da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ). Quanto aos juros de mora, deverá ser observado a mesma forma definida para o dano moral. Mantém-se o percentual de 10% sobre o valor da condenação em relação aos honorários, porquanto a elevação da base de cálculo acarreta a majoração.

Honorários recursais incabíveis na espécie, conforme tese firmada em recurso repetitivo Tema 1059 do STJ.

Carlos Ortiz Gomes

Relator