



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366758

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023284-74.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EMERSON FELIX DA COSTA ASSIS, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 47047

APEL. Nº : 1023284-74.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : EMERSON FELIX DA COSTA ASSIS

APDA. : LATAM AIRLINES GROUP S/A

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Transporte aéreo internacional – Cancelamento do primeiro trecho no voo de ida, com remanejamento do passageiro em novo voo, com atraso de mais de 06hs para chegada ao destino – Novo cancelamento no voo de volta, com demora de mais de 05hs para retorno à origem - Sentença improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Violação aos artigos 734 e 737 do CC e da Resolução ANAC 400/2016 – Falha na prestação do serviço evidenciada – Alegação de necessidade de readequação da malha aérea no voo de ida, sem justificativa para o atraso do voo de volta – Readequação da malha aérea constitui fortuito interno - Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo - Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da transportadora – Assistência material não demonstrada para minimizar os transtornos decorrentes do atraso dos voos – Danos materiais suficientemente comprovados, decorrentes do traslado do autor para sua residência no trecho de ida, a fim de que pudesse aguardar pelo novo embarque – Ausência de impugnação específica da despesa – Danos morais caracterizados – Indenização que se arbitra em consonância com a extensão do dano e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – Recurso provido.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta por **EMERSON FELIX DA COSTA ASSIS** em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 160/162, condenando o requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela o autor (fls. 165/189), defendendo caracterizada a falha

na prestação de serviços da companhia aérea. Aduz houve o cancelamento do voo no momento do embarque, sem prévia notificação, ensejando atraso de 06h15 com relação ao itinerário inicial, com auxílio material insuficiente, aguardando durante horas por atendimento no guichê de atendimento da ré no aeroporto, em busca de reacomodação, sem informações suficientemente precisas. Os fatos narrados, como a necessidade de readequação da malha aérea, decorreram de fortuito interno, que não afasta o dever de indenizar. Em decorrência do atraso, o autor teve despesas no valor total de R\$91,86, perdendo o primeiro dia de sua viagem a Santiago, não conseguindo aproveitar a estadia. Aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento da Convenção de Montreal, reconhecendo-se a responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos causados aos passageiros, causa de danos morais indenizáveis. Pugna pela fixação dos danos morais em R\$7.000,00. Pugna, ainda, pela majoração dos horários sucumbenciais.

Recurso processado, preparado e respondido (fls. 197/208).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, por falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional de passageiro.

Narrou o autor, na inicial, adquiriu passagem aérea da companhia ré, para viagem em 28/07/2024, partindo de Vitória/ES com destino a Santiago/Chile, com conexão em São Paulo/SP.

O itinerário originalmente contratado partia no dia 28/07/2024 de Vitória/ES às 11h55, com chegada em São Paulo/SP prevista para às 13h30 e nova partida às 17h35, com chegada a Santiago/Chile às 20h55.

Na data prevista, chegou ao aeroporto com a antecedência necessária, realizou o check in e, no saguão de embarque, foi surpreendido com a notícia de cancelamento de seu voo, sendo reacomodado para às 19h40 do mesmo dia, com reagendamento também do trecho de conexão, com partida prevista para 23h40, com chegada em Santiago às 03h10 do dia 29/07/2024, portanto, com atraso de 6h15 com relação ao cronograma inicial de sua viagem.

Ao ser informado sobre o cancelamento, optou o autor por aguardar o próximo voo em casa, gerando custos adicionais de transporte para retornar à sua residência e, posteriormente, ao aeroporto, no total de R\$91,86, as quais não foram custeadas pela companhia aérea.

Alegou, ainda, adquiriu as passagens em valor mais elevado que o habitual, a fim de viajar em conjunto com amigos, com quem dividiria os custos de transporte na cidade de destino, calculando o horário de chegada a fim de que fosse possível obter as chaves do imóvel em que ficaria hospedado até às 22h do dia 28/07/2024.

No entanto, em razão do atraso, só foi possível obter as chaves do imóvel às 6h do dia 28/07/2024, perdendo uma estadia, com comprometimento de seu descanso, desgaste emocional e auxílio material insuficiente prestado pela companhia aérea requerida.

Asseverou, ainda, o recorrente, que também houve atraso no percurso de retorno, com saída de Santiago prevista para às 21h55 do dia 02/08/2024 que, no entanto, somente ocorreu às 02h do dia 03/08/2024, com perda da conexão em São Paulo e reacomodação para voo que saiu às 9h45, chegando em Vitória às 11h30, com atraso de 05h10 em relação ao itinerário contratado.

Pugnou pela condenação da ré por danos morais no valor de R\$7.000,00 e danos materiais de R\$91,86.

Ao contestar (fls. 50/65), a requerida alegou inexistir falha na prestação dos serviços, argumentando que o cancelamento do primeiro voo ocorreu por necessidade de readequação da malha aérea, caracterizando fortuito externo que afasta o dever de indenizar. Alega não comprovados os danos morais passíveis de reparação, havendo tão somente mero aborrecimento, sem prova também dos danos materiais, diante da ausência dos comprovantes de pagamento dos valores despendidos pelo requerente.

A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

“Os pedidos são improcedentes.

A falha na prestação dos serviços é incontroversa, pois a própria ré reconhece o atraso superior a seis horas na ida e na volta. A existência de falhas técnicas não isenta a companhia aérea de responsabilidade, pois se trata de fortuito interno, inerente aos riscos da atividade da aviação civil. A obrigação assumida pela ré não é de meio, mas sim de resultado, razão pela qual o atraso na chegada do passageiro ao seu destino final, ainda que motivado por razões técnica, configura prestação inadequada.

Porém, mesmo que caracterizada a prestação de serviços defeituosa, para que surja o dever de indenizar é necessário apurar se da falha da ré houve danos aos autores.

Nesse sentido, embora reconheça a existência de precedentes, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, que afirmam que o dano moral decorrente de atraso de voo seria in re ipsa, ou seja, se configuraria como consequência automática da postergação da viagem, entendo que devem ser sopesadas as circunstâncias do caso concreto. Com efeito, não é todo atraso que ultrapassa os limites dos meros aborrecimentos cotidianos e ingressa no campo do dano moral indenizável, sendo necessário verificar o período de atraso, as consequências que eles causaram para o consumidor e também a conduta da companhia aérea de modo a minimizar os efeitos de sua prestação de serviços defeituosa.

No caso dos autos, verifico que o atraso não é exagerado, de apenas seis horas. Além disso, a companhia aérea cumpriu a sua obrigação de recomodar a parte autora para o próximo voo disponível. Por fim, embora haja alegação, não há nenhuma comprovação de que o atraso tenha ocasionado a perda de compromisso inadiável pelo consumidor.

No mais, em relação à alegação de falta de auxílio material pela requerida, não há notícia de que a parte autora tenha ficado sem se alimentar ou se hospedar no período de espera, o que sequer é verossímil com a condição econômica demonstrada pelo requerente, que, sendo capaz de realizar viagem aérea, certamente também é capaz de custear a sua própria refeição e estadia. A negativa da ré, assim, não é causa de danos morais, mas meramente materiais, desde que devidamente comprovados.

Porém, no caso dos autos, sequer foi comprovada de forma satisfatória a ocorrência de danos materiais. O autor se limita a juntar comprovantes de pagamento às fls. 37/38, sem nenhuma demonstração da origem das despesas. Além disso, a petição inicial sequer detalha em que consistiriam tais gastos, especificando o objeto da despesa e respectivo prestador de serviços, o que torna o pedido inepto.

Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a demanda, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa”.

O meu voto, respeitado o convencimento do d. juiz a quo, dá provimento ao recurso.

O transporte aéreo nacional ou internacional, contratado com companhia aérea brasileira ou estrangeira, em que ocorra cancelamento ou atraso de voo, submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

A responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte que traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual o passageiro deve ser conduzido são e salvo ao local de

destino.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves: *“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo (artigos 734 e 737 do CC e Resolução ANAC 400, de 13/12/2016).

Dispõem os arts. 20, 26 e 27 da mencionada Resolução ANAC 400/2016, nos casos de cancelamento de voo:

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro”.

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção do serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave comportas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

Fato incontroverso contratou o autor com a ré voo partindo de Vitória/ES com destino a Santiago/Chile, com conexão em São Paulo, com atraso de mais de 06 horas na ida, e mais de 05 horas na volta, em relação aos horários originalmente contratados.

Na hipótese, ao contestar, a companhia aérea requerida alegou que o primeiro voo relativo ao trecho de ida foi cancelado diante da necessidade de readequação da malha aérea, sequer apresentando justificativa para o atraso e cancelamento do voo no trecho de retorno.

Data vênua da alegação da aérea requerida, eventual alteração da malha aérea não afasta a responsabilidade objetiva da transportadora, por se tratar de fortuito interno, inerente à própria atividade desempenhada pela companhia aérea, independentemente da existência de culpa relativa à prestação de serviço.

Nesse sentido precedentes do STJ e do TJSP:

CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA.

1. A controvérsia diz respeito à prática, no mercado de consumo, de cancelamento de voos por concessionária sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança.

2. Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.

3. O transporte aéreo é serviço essencial e, como tal, pressupõe continuidade. Difícil imaginar, atualmente, serviço mais "essencial" do que o transporte aéreo, sobretudo em regiões remotas do Brasil.

4. Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-

lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial.

5. A partir da interpretação do art. 39 do CDC, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer.

6. A malha aérea concedida pela ANAC é oferta que vincula a concessionária a prestar o serviço nos termos dos arts. 30 e 31 do CDC. Independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a informar adequadamente o consumidor. Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos).

7. Compete ao Poder Judiciário fiscalizar e determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre poder concedente e concessionária, bem como dos contratos firmados entre concessionária e consumidores (individuais e plurais), aos quais é assegurada proteção contra a prática abusiva em caso de cancelamento ou interrupção dos voos. Recurso especial da GOL parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido.

(REsp 1469087/AC, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/08/2016, DJe 17/11/2016)

TRANSPORTE AÉREO - Responsabilidade contratual - Remarcação de voo - Ausência de comprovação de fato de terceiro que tenha influenciado na alteração de voos para controle do tráfego aéreo (impedimentos operacionais) - Responsabilidade civil objetiva do prestador de serviços - Incidência do CDC - Dano material comprovado que deve ser ressarcido com correção monetária desde o desembolso e com acréscimo de juros da citação, como deferido - Dano moral configurado - Indenização com arbitramento no valor de R\$ 2.000,00, para cada passageiro - Pedido de redução incabível - Fato que decorre da aplicação de regra de experiência comum - Inteligência do art. 335 do CPC - Ação parcialmente procedente - Sentença mantida - Recurso não provido. (Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 14/03/2017; Data de registro: 14/03/2017)

Ação de regresso. Autora condenada em ação de indenização por danos morais. Preliminar de não conhecimento do recurso afastada, pois as razões recursais se voltam contra a r. sentença proferida. Alegado atraso no vôo em determinado trajeto e cancelamento do mesmo em outro. Situação que somente pode ser atribuída à Ré. Ausente prova excludente de sua responsabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido. (Relator(a): João Pazine Neto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 22ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Data do julgamento: 26/10/2016; Data de registro: 26/10/2016)

Por outro lado, não comprovou a requerida prestou informações adequadas ao passageiro autor sobre o motivo do atraso, tampouco demonstrou ou oportunizou ao autor alternativas de acomodação menos prejudiciais, acomodando-o em voo mais próximo em relação ao original, conforme expressamente prevê o art. 12, §1º, II, da Resolução 400/2016 da ANAC.

A ré não comprovou ter fornecido qualquer assistência material ao autor por meio de vouchers de alimentação, transporte e hospedagem, descumprindo as exigências da ANAC.

Inegável, nesse contexto, que a falha na prestação do serviço de transporte acarretou para o autor desgaste emocional, angústia, aflição e ansiedade, com assistência material insuficiente e atraso de mais de 06 horas com relação ao horário inicialmente previsto para chegada, e de 05 horas para retorno.

Esse conjunto de fatos lesivos vai muito além do mero transtorno e dissabor rotineiro, causando inegável desgaste físico e emocional, circunstância a acarretar a reparação do dano moral causado ao passageiro requerente.

Tal entendimento revela-se consentâneo com a jurisprudência atual do STJ a respeito dos danos morais sobre atraso e cancelamento de voo:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente Jurisprudência/STJ - Acórdãos Página 1 de 3 constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: 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. 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários (REsp 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL 2018/0166098-4 Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI (1118) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 27/08/2019 Data da Publicação/Fonte DJe 29/08/2019 RB vol. 661 p. 199).

No mesmo sentido, a jurisprudência do TJSP:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

Sentença de improcedência Recurso da parte autora Contrato de transporte aéreo Atraso de voo nacional Falha na prestação de serviço caracterizado DANO MORAL Chegada ao destino com atraso de aproximadamente 07 horas Dano de natureza in re ipsa, prescindindo, pois, de produção de prova Danos morais caracterizados Indenização devida Valor arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) Montante adequado às circunstâncias do caso concreto Sentença reformada RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010329-11.2024.8.26.0003; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR CONTRATOS DE CONSUMO TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL ATRASO DE VOO Ação de indenização por danos materiais e morais Sentença de parcial procedência Apelação da autora Admissibilidade recursal Recolhimento em valor insuficiente da taxa judiciária Não recolhimento do complemento no prazo concedido Descumprimento do art. 1.007, §2º, do CPC/2015 Deserção decretada Insurgência recursal da ré em relação ao reclamado dano material da bagagem despachada que não comporta conhecimento, haja vista o indeferimento da indenização na sentença Atraso de voo de 07 horas em relação ao horário originariamente contratado em razão da necessidade de troca da tripulação Fortuito interno caracterizado Ausência de excludentes Responsabilidade e obrigação de indenizar resultado danoso, não elididas Elementos objetivos de evento que extrapola a seara do mero dissabor Dano moral caracterizado Indenização devida Valor fixado de forma adequada Dano material Hospedagem

durante o tempo de espera Ausência de prova do pagamento da diária Indenização por danos materiais indevida Honorários advocatícios Adequação nos termos do NCPC, art. 85, §2º Fixação sobre o proveito econômico obtido pelas partes na ação/recurso Sentença parcialmente modificada Recurso da ré parcialmente provido, na parte conhecida, e recurso da autora não conhecido, por deserto; e, majorados os honorários advocatícios devidos pela requerente (NCPC, art. 85, §11). (TJSP; Apelação Cível 1030613-11.2022.8.26.0100; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2024; Data de Registro: 02/10/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. Apelo da ré. Alegação de manutenção não programada de aeronave. Inadmissibilidade. Fortuito interno. Fato previsível que integra o risco da atividade explorada pela companhia aérea, que não exclui sua responsabilidade, que, na hipótese, é objetiva, a teor do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Contexto probatório a demonstrar a ocorrência de atraso de cerca de 6 horas na chegada, além de alteração do destino final. DANOMORAL. Dano moral configurado "in re ipsa", diante dos efeitos nocivos que o atraso no voo causou. "Quantum" indenizatório fixado na sentença em R\$ 3.000,00 (três mil reais), em atenção às circunstâncias do caso e em consideração ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico da companhia aérea, aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade que não comporta redução. JUROS MORATÓRIOS. Termo inicial dos juros moratórios deve se dar a partir da citação. Relação contratual. Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1021371-27.2022.8.26.0068; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2023; Data de Registro: 01/08/2023)

Tais fatos evidenciaram situação de inegável angústia, aflição e preocupação com a situação, justificando a indenização por danos morais.

O valor indenizatório deve ser fixado em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ademais, deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

O STJ, no tocante à indenização por danos morais orienta *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Sobre o tema, discorre Cavalieri Filho: *“Na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”*. (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., São Paulo, Atlas, 2010, p. 90).

Nesse contexto e à luz das circunstâncias do caso concreto, afigura-se razoável fixar a indenização dos danos morais, não para o montante pretendido na inicial, mas em **RS\$4.000,00** (quatro mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque *“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”*. (STJ. REsp. nº 318379-MG. Rel. Min. Nancy Andrighi. J. 20/09/01).

Cabível também o reconhecimento dos danos materiais.

Na esteira do art. 944 do Código Civil: *“a indenização mede-se pela extensão do dano”*, prevendo, ainda, o art. 402 do mesmo diploma que *“as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu,*

o que razoavelmente deixou de lucrar”.

Alegou o autor que, em razão do cancelamento do voo, com atraso superior a 6h no trecho de ida, optou por retornar para a sua residência para aguardar pelo novo embarque, arcando com os custos do traslado de ida e volta ao aeroporto, no total de R\$91,86.

As despesas estão suficientemente comprovadas a fls. 37/38, com indicação do valor da viagem, com data e hora de utilização do cartão de crédito compatíveis com as alegações da inicial, não sendo objeto de impugnação específica da requerida na contestação.

A Resolução nº 400/2016 da ANAC prevê que, em caso de atraso superior a 4 horas, é dever da companhia aérea disponibilizar ao passageiro alimentação, serviço de hospedagem e traslado de ida e volta, sem prova de que tivesse disponibilizado quaisquer destes auxílios materiais.

Assim, cabível a restituição do valor de R\$91,86 pretendido pelo autor, com correção monetária do desembolso e juros de mora de 1% ao mês da citação.

Por isso, **dá-se provimento ao recurso, julgando-se procedente a ação**, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$91,86, com correção monetária do desembolso e juros de mora pela Selic da citação, além de indenização por danos morais de R\$4.000,00 (quatro mil reais), com correção monetária pelo IPCA do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora pela Selic da citação, respondendo a requerida pelas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação (art. 85, §§2º e 1, do CPC).

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR