



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000368119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014087-77.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NAYARA SANTOS SILVA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ E LUÍS H. B. FRANZÉ.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

IRINEU FAVA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 58383

APEL.N°: 1014087-77.2024.8.26.0009

**COMARCA: SÃO PAULO — FORO REGIONAL DE VILA
PRUDENTE — 1ª VARA CÍVEL**

APTE.: NAYARA SANTOS SILVA

APDO.: LATAM AIRLINES GROUP S.A.

APELAÇÃO — Ação de indenização por danos morais —
Cancelamento de voo nacional - Atraso aproximado
de 15 horas para chegada ao destino final -
Sentença de parcial procedência, com indenização
fixada em R\$ 5.000,00 - Recurso interposto apenas
pela autora - Pretensão à majoração da verba —
Acolhimento - Falha na prestação dos serviços
configurada - Ausência de integral assistência
material ao passageiro submetido à longa espera e
a critérios internos da companhia para realocação
- Descumprimento da legislação da ANAC -
Indenização majorada para R\$ 10.000,00 - Sentença
alterada - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação

tirado contra a r. sentença de fls. 126/129, cujo relatório fica adotado, proferida pelo MM. Juiz de Direito Anderson Antonucci que **julgou parcialmente procedente** ação de indenização por danos morais ajuizada pela apelante.

Sustenta a recorrente, em suma, a necessidade de majoração do valor arbitrado a título de danos morais. Destaca a chegada ao destino final com mais de 15 horas de atraso ao horário originalmente contratado, inclusive com a perda de compromisso importante. Elenca manifesta desídia da parte adversa que, além de não promover sua notificação com antecedência mas apenas por ocasião do check in, ainda deixou de prestar-lhe a devida assistência material. Destaca a realocação em novo voo apenas na madrugada do dia seguinte. Narra sentimentos de frustração, impotência. Aponta afronta ao disposto nos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da ANAC. Tece considerações sobre o dano moral que afirma configurado, reclamando as peculiaridades do caso a devida majoração do valor indenizatório para a quantia de R\$ 10.000,00. Pede o provimento do recurso nos termos formulados (fls. 132/145).

Recurso tempestivo e respondido (fls. 154/161).

Anotado o recolhimento das custas de

preparo a fls. 146/147.

É O RELATÓRIO.

Tributado o devido respeito ao entendimento do i. magistrado, o recurso comporta provimento.

Emerge da discussão trazida aos autos que a apelante adquirira passagem aérea junto a apelada para empreender viagem de ARACAJU a GUARULHOS, no dia 10.09.2024, às 11h25m.

Extraí-se do relato inicial que acabou partindo apenas na madrugada do dia seguinte, por volta das 03h10, após aguardar por horas informação acerca de sua realocação. Tudo sem qualquer assistência material por parte da companhia apelada.

Em defesa apresentada essa sustenta que houve necessidade de manutenção não programada da aeronave, sendo o voo cancelado para segurança dos passageiros, o que configuraria caso fortuito ou de força maior.

Após réplica, sobreveio a sentença ora hostilizada que reconheceu a responsabilidade objetiva da requerida, acolhendo o pleito de indenização por danos morais, com o arbitramento do valor de R\$

5.000,00 sob tal natureza.

Recorre apenas a autora, pleiteando a majoração de tal verba.

Pois bem.

No cenário ora trazido à análise, superada a discussão afeta à ocorrência de falha na prestação de serviços pela companhia-ré, não mais sendo relevante perquirir o motivo, posto inexistir recurso de sua parte contra a r. decisão.

Perpetua-se a lide apenas em torno do valor fixado a título de indenização.

Nesse passo, restou incontroverso além de comprovado nos autos o atraso de mais de 15 horas à chegada ao destino final, sendo a autora submetida assim à longa espera em cenário que aponta para inegável descaso da companhia ré.

Isso devido à ausência de assistência material quanto ao fornecimento de alimentação, hospedagem e traslado da demandante em sua condição de passageiro à luz do que disciplinam os artigos 26 e 27 da Resolução nº 400 da ANAC.

Registre-se ainda à sujeição da demandante à realocação em voo em horário escolhido pela companhia, sem qualquer comprovação por parte desta de que aquele era o

mais próximo disponível ao destino contratado.

Flagrante, assim, na hipótese, o enorme descaso da ré que deixou de ofertar alternativas à autora, visando à solução mais rápida do problema ou mesmo com a minimização de seus impactos.

Inegáveis, dessa forma, os transtornos vivenciados que extrapolam os limites do mero aborrecimento ou da mera inexecução contratual, configurando, sem qualquer sombra de dúvida, dano de natureza moral a reclamar a devida reparação.

Nesse passo, impõe-se como tarefa apenas verificar se justo o valor arbitrado a tal título.

Como se sabe, perante o ordenamento jurídico pátrio, o valor da indenização por danos morais é feito por arbitramento judicial, sendo de natureza compensatória e não reparatória. Na determinação do valor, devem ser levados em conta a condição econômica das partes, a extensão e gravidade dos danos e, ainda, a intensidade de culpa do ofensor. O valor deve ainda ser suficiente para desestimular a reincidência.

Nessa linha, atentando-se às circunstâncias do caso, o valor fixado na sentença em R\$ 5.000,00 mostra-se ínfimo e

distante dos critérios acima mencionados.

Assim, levando-se em conta tais diretrizes bem como as peculiaridades do caso, tem-se que o valor justo da indenização é o equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia mais próxima do que vem sendo arbitrado por essa C. Câmara em casos semelhantes, além de melhor atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse contexto, impõe-se a reforma da r. sentença para acolher o pleito de majoração, com incidência de correção monetária pela Tabela Prática deste E. Tribunal (Súmula 362 do STJ) desde a sentença bem como juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Sucumbente na integralidade da demanda, mantida a condenação da ré nos ônus da sucumbência, com honorários ora arbitrados em 20% do valor da condenação.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso na forma da fundamentação acima.

IRINEU FAVA

RELATOR