



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373441

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1169388-69.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NOAH CHAMLIAN FRAJZINGER, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

RENATO RANGEL DESINANO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 39.796

Apelação Cível nº 1169388-69.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo - 33ª Vara Cível

Apelante: Noah Chamlian Frajzinger

Apelado: Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil)

Juiz(a) de 1ª Inst.: Mônica Soares Machado

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – Contrato de transporte aéreo – Atraso de voo de 24 horas e extravio de bagagem durante quatro dias – Dano moral configurado – Pedido de majoração da indenização – Descabimento – Fixação do *quantum* indenizatório que se mostrou adequada para as circunstâncias do caso – RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face de sentença, cujo relatório se adota, que, em *“ação de indenização por danos morais c/c indenização por danos materiais pelo procedimento comum”*, proposta por NOAH CHAMLIAN FRAJZINGER contra TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), julgou parcialmente procedente o pedido para *“condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 5.356,86, com correção monetária desde novembro de 2023 e juros de 1% desde a citação bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a contar desta data”*. A ré ainda foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa (fls. 236/239).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre a autora. Requer a majoração da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00, haja vista a ocorrência de *overbooking*, que a fez chegar ao destino com 24 de atraso, e o extravio de sua bagagem durante quatro dias (fls. 241/268).

Recurso recebido e contrariado (fls. 284/288).

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

Depreende-se da petição inicial que a autora adquiriu passagem aérea de Guarulhos para Londres, com partida prevista para 01/11/2023 às 23h45.

Restou incontroverso que, em razão de *overbooking*, a autora foi realocada para voo que chegou ao destino com 24 horas de atraso. Também não há controvérsia quanto ao fato de que houve extravio da bagagem da autora durante quatro dias.

É inequívoca a responsabilidade da ré pela reparação de danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento no sentido de que atrasos em voo operados por companhias aéreas não constituem hipótese de dano moral *in re ipsa*, necessitando-se de provas dos efetivos prejuízos extrapatrimoniais sofridos para que tenha lugar a indenização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A esse respeito, confira-se:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem.

2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado.

4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial.

5. Na específica hipótese de atraso 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.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

7. 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.

8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido." (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018, grifo nosso)

No caso, verifica-se que a ré ofereceu assistência material à autora (fl. 123), o que amenizou o desconforto inerente à situação. Ademais, não houve perda de compromisso inadiável no destino.

Ocorre que, além do atraso de voo de 24 horas, a autora foi privada de seus pertences durante os quatro primeiros dias da viagem.

Importante constar ainda que tanto o extravio da mala quanto a incerteza da requerente em recuperar a bagagem ou conseguir o ressarcimento a que tinha direito extrapolam a esfera do mero aborrecimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, julgados desta 11ª Câmara de Direito

Privado:

"Transporte aéreo - Extravio de bagagem - Danos materiais e morais - Indenização devida - Redução dos danos morais - Necessidade - Provimento, em parte, ao recurso da ré, negado provimento ao do autor." (Apelação nº 9138330-09.2009.8.26.0000, Rel. Des. Gil Coelho, data do julgamento: 09/05/2013)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL - EXTRAVIO DE BAGAGENS - VIAGEM INTERNACIONAL - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÕES.

- Danos materiais devidos - A autora ficou privada de seus bens por tempo razoável, sendo obrigada a efetuar gastos desnecessários - Itens de primeira necessidade devem ser restituídos - Afastada a restituição de itens supérfluos - Sentença reformada.

- Dano moral indenizável - Transtornos decorrentes do extravio das bagagens que ultrapassam os meros aborrecimentos cotidianos - Sentença reformada.

Provido o recurso da autora. Recurso da ré parcialmente provido." (Apelação nº 0015686-23.2009.8.26.0000, Rel. Des. Marino Neto, data do julgamento: 06/12/2012)

Em relação à fixação do *quantum* indenizatório, objeto do presente apelo, tem-se que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, mas sem importar enriquecimento sem causa da lesada.

Assim, considerando as circunstâncias do caso, e tendo em vista os padrões de quantificação de ressarcimento reiteradamente adotados pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça e por esta Câmara, tem-se que o valor de R\$ 3.000,00 fixado na r. sentença revela-se adequado aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fins colimados.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao
recurso.

Renato Rangel Desinano
Relator