



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373269

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004272-11.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ANDRE LUCAS BISPO e TAIS MARTINS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1004272-11.2023.8.26.0003

Comarca: 6ª Vara Cível – Foro Regional de Jabaquara – São Paulo

Apelantes: André Lucas Bispo e outro

Apelada: Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

Voto nº 34.604

Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo em razão de condições climáticas desfavoráveis, sem a devida assistência material pela companhia aérea. Passageiros realocados em novo voo. Atraso de aproximadamente 14 horas para chegar ao destino contratado. Falha na prestação de serviço. Falta de assistência material e informação adequada. Companhia aérea que deixou de proceder com auxílio para hospedagem de pernoite, deslocamento e alimentação. Responsabilidade objetiva da companhia aérea por danos causados ao consumidor. Inteligência do art. 14 do CDC. Dano moral configurado in re ipsa. Indenização devida. Sentença reformada. Recurso provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação de indenização por danos morais, julgou-a parcialmente procedente, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais

no valor de R\$292,42, corrigidos desde o desembolso e acrescido de juros mensais, a contar da citação, na forma do artigo 406 do CC. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 30% sob responsabilidade do autor e 70% a cargo da ré. Os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da causa, cabendo 70% ao patrono dos autores e 30% ao patrono da ré, observada a gratuidade da parte autora (fls. 230/233).

Os autores, não conformados com a decisão, apelam (fls. 236/249).

Alegam que, como restou reconhecida na r. sentença, é clara a existência de falha na prestação de serviço da ré, considerando o cancelamento do voo referente ao segundo trecho da viagem.

Salientam que além da falha na prestação do serviço que causou atraso de mais de 14 horas para chegarem à cidade destino, houve violação do dever de informação, considerando que foram notificados sobre o cancelamento somente quando já estavam realizando o voo correspondente ao primeiro trecho da viagem.

Ressaltam que a responsabilidade da ré é objetiva, devendo responder pelas falhas na sua prestação de serviço, independente de culpa.

Aduzem, ainda, que a pontualidade é dever inerente a qualquer contrato de transporte, traduzindo-se em uma obrigação de resultado.

Argumentam que a postura que a apelada adotou diante dos fatos narrados na inicial denotam descaso e falta de comprometimento com o bem-estar dos seus clientes, considerando que deixaram de prestar qualquer tipo de assistência material, forçando-os a arcar com os custos de alimentação e estadia.

Pugnam pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença e julgar a ação totalmente procedente.

Sem contrarrazões (fl. 267).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 250/251) e recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Versam os autos de ação de reparação de danos morais, decorrente de cancelamento de voo e atraso de aproximadamente 14 horas na chegada ao destino, admitido pela companhia aérea requerida, que alegou a necessidade de cancelamento do voo devido a condições climáticas.

A r. sentença julgou a ação parcialmente procedente, condenando a ré apenas no pagamento de danos materiais, motivo pelo qual os autores se insurgem.

E, anotado o respeito para divergir da magistrada “a quo”, com razão em seu inconformismo.

No caso, devido a alegação de condições climáticas desfavoráveis, justificável seria que a apelada

aguardasse pela melhora no tempo e depois realocasse seus passageiros em um novo voo.

É sabido, também, que a ocorrência de evento da natureza (força maior), a princípio, exclui a responsabilidade civil da apelada pelo atraso no voo.

No entanto, as más condições climáticas só autorizam o acolhimento da tese de fortuito externo, excluindo o nexo causal da responsabilidade da transportadora, se o fundamento da responsabilidade civil atribuída à ré pelos apelantes se restringisse ao atraso no voo.

No caso, todavia, não se ignora que a causa de pedir, deduzida na petição inicial, imputa a responsabilidade pela falha na prestação do serviço de transporte aéreo não só pelo atraso do voo pelas más condições climáticas, mas, também, por deficiente assistência material dispensada pela ré.

Ressalta-se, que, o artigo 741 do CC estabelece que: “Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação ao usuário, durante a espera do novo transporte.”

No mesmo sentido, a Resolução 141, de 09 de março de 2010, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo

assim como preterição de passageiro, também asseguram ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material:

“Art. 14 da referida Resolução: Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para o embarque o direito a receber assistência material. §1º - A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos: I superior a 1 (uma) hora: facilidade de comunicação tais como ligação telefônica, acesso à internet, ou outros; II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada; III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviços de hospedagens (...).”

No caso, os autores alegam que a ré não prestou assistência material e de forma eficiente, uma vez que não cumpriu devidamente com os dispositivos da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil, não oferecendo informações claras e precisas, bem como prestação de suporte material, o que restou comprovado e reconhecido na r. sentença que condenou a ré ao pagamento de danos materiais, sem que a ré tivesse apresentado irrisignação.

Portanto, há motivo para o arbitramento de indenização por danos moral, em razão do comportamento pouco

probo da ré quanto à assistência material dos autores, pois, como se nota nos elementos constantes dos autos, esta não comprovou que deu assistência, não bastando a simples reacomodação do voo para tanto.

Isto sem ignorar que houve mudança na interpretação do Colendo Superior Tribunal de Justiça sobre casos de atrasos de voo, no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos.

Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

“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 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).

De fato, os fatores apontados permitem concluir que, concretamente, houve inadequada prestação do serviço, com quebra da justa expectativa dos passageiros, que, diante do cancelamento do voo e sua remarcação, sem ser previamente informados como determina o artigo 12 da Resolução n.º 400 da ANAC, permaneceram sem qualquer assistência material durante a espera para o próximo voo, chegando no seu destino 14 horas após o horário inicialmente previsto.

E no caso dos autores, por estar em viagem de retorno, houve necessidade de pernoite, em que tiveram que custear alimentação, deslocamento e estadia (fls. 26/32), inobservado o direito deles à hospedagem para pernoite, deslocamento e, também, para alimentação.

Dessa forma, o atraso ocorrido não pode ser considerado como mero aborrecimento, eis que consequência de inadimplemento contratual grave e gerador de danos morais aos autores.

No magistério de Yussef Said Cahali, “o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”. (in Dano moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

É o caso dos autos.

Em relação ao *quantum* indenizatório, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano e a qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Não se pode descurar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório), e

não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“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 e as condições sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Neste ponto, consideradas as particularidades do caso concreto, razoável estabelecer a indenização no valor **total** de R\$ 5.000,00, a ser repartido pelos dois autores, com atualização do arbitramento no acórdão (Súmula 362 do C. STJ), com juros de mora da citação, por versar o ilícito em relação contratual.

Consectários legais. Correção monetária e juros de mora. Considerando a vigência da Lei nº 14.905/24, publicada em 1º de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil (Lei nº 10.406/02), a taxa legal a ser aplicada corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, também do Código Civil.

Assim, reforma-se em parte a r. sentença, nos moldes acima descritos.

E, como na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial, não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), fica a sucumbência a cargo exclusivo da ré, com condenação em verba honorária de no valor de R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, dá-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

Hélio Nogueira

Relator