



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381272

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020193-91.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados PAULO COSTA JÚNIOR e ANA PAULA DE CARVALHO COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso, com determinação. 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, 17 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 1020193-91.2024.8.26.0482

Origem: **Foro de Presidente Prudente/3ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Fabio Mendes Ferreira

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

Recorrida: **Paulo Costa Júnior, Ana Paula de Carvalho Costa**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01669

Apelação cível. Ação de indenização. Voo nacional. Atraso. Chegada no destino com diferença de doze horas do horário originalmente previsto. Sentença de procedência para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral, em R\$ 8.000,00 para cada autor, e por dano material, em R\$ 101,48. Inconformismo de uma das corrés. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Cancelamento de voo e remarcação em razão de fortuito interno (manutenção não programada de aeronave). Falha na prestação do serviço. Responsabilidade civil objetiva da companhia aérea. Ausência de excludente da responsabilidade. Não ocorrência de culpa exclusiva de terceiro. Utilização do sistema de “code-share” (ou acordo de partilha de código), no qual há cooperação entre as companhias aéreas. Sistema que evidencia a existência de cadeia de consumo e faz emergir a responsabilidade objetiva e solidária das companhias aéreas pelos danos causados aos consumidores. Cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo. Dano moral configurado. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (12 horas) para chegada ao destino, apenas na madrugada do dia seguinte ao originalmente previsto. Novo voo que sofreu remarcação e necessidade de trocas de aeroporto. Perda de compromisso pessoal. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comporta minoração. Precedentes desta C. Câmara. Dano material devidamente demonstrado. Sentença mantida, com pequeno reparo, de ofício, acerca do termo inicial dos juros de mora da indenização por dano moral (a partir da citação – art. 405, CC). **Recurso desprovido, com determinação.**

Vistos etc.

Trata-se de recurso contra a r. sentença de fls. 195/208, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, movida por Ana Paula de Carvalho Costa e Paulo Costa Junior contra TAM Linhas Aéreas S/A - Latam Airlines Brasil e Voepass Passaredo Transportes Aéreos S/A, para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$ 101,48, e por dano material, no valor de R\$ 8.000,00 para cada um dos autores. Em razão da sucumbência, as rés foram condenadas, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A ré, ora apelante, sustenta a existência de excludente de responsabilidade, correspondente à culpa exclusiva de terceiro. Nesse contexto, aduz que a falha foi cometida pela outra empresa aérea ré. Alega que o abalo moral não restou provado, cuidando-se, em verdade, de mero aborrecimento. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* fixado. Afirmar, ainda, a inexistência de prova quanto ao dano material (fls. 211/224).

Contrarrazões às fls. 230/236.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 225/226 e fls. 246/248).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta acolhimento.

Pelo que narram na inicial, os autores contrataram transporte aéreo perante as rés, adquirindo passagens para o trecho Fortaleza-CE/Presidente Prudente-SP, com escala em Guarulhos-SP, para retorno de viagem de férias. A saída de Fortaleza, em 14/09/2024, estava programada para as 10h15 e a chegada em Presidente Prudente prevista às 16h55. Embora a primeira parte tenha ocorrido normalmente, o voo de conexão foi cancelado, e os autores comunicados próximo ao horário de embarque (fls. 21/22). Os autores foram, então, reacomodados para novo

Apelação Cível nº 1020193-91.2024.8.26.0482 (MRMB)

voo, previsto para às 20h00, porém, em outro aeroporto (Congonhas). E, após se deslocarem até Congonhas, receberam a informação de que este novo voo tinha sido remarcado para às 23h59, com saída prevista de Guarulhos, sendo necessário retornar àquele aeroporto. O voo ainda sofreu atraso, de modo a partir somente à 01h30 do dia 15/09/2024, chegando ao destino às 03h00 do mesmo dia, de modo que não puderam comparecer em compromisso pessoal agendado para as 07h00.

Em contestação, a Voepass alegou, em suma, realizar voos em cooperação com a Tam, o chamado “code-share”. Disse que no caso ocorreu fortuito interno (manutenção de não programada de aeronave). Disse ter prestado toda a assistência necessária, com a reacomodação em novo voo no primeiro horário disponível. Negou a ocorrência de dano material e que o atraso pudesse configurar dano moral.

A Tam, por sua vez, aduziu a ausência de ato ilícito praticado por ela, afirmando a culpa exclusiva de terceiro (VoePass) pelos fatos narrados. Afirma, igualmente, a não demonstração de dano moral.

É incontroverso que o voo de conexão dos autores foi cancelado e que eles foram realocados em outro voo, o qual sofreu alteração de horário de embarque e exigiu duas trocas de aeroporto, além de sofrer novo atraso, resultando em chegada ao destino com mais de treze horas de diferença em relação ao horário originalmente previsto, apenas na madrugada do dia seguinte.

Resta verificar, porém, se estava presente alguma hipótese de excludente da responsabilidade da parte ré pela demora. E a resposta é negativa.

Primeiramente, aplica-se à hipótese retratada nos autos as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...). [destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

Dito isto, tem-se que a responsabilidade da parte ré, como fornecedora de serviços de transporte aéreo, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

O §3º do dispositivo em comento, por sua vez, prevê que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Assim, o fornecedor responderá objetivamente pelos danos causados por atrasos de voos, salvo se comprovar eventual excludente de responsabilidade.

Quanto às excludentes de responsabilidade, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...). [destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (**AgRg no AREsp 747355/RJ**).

A necessidade de manutenção não programada, alegada pela requerida Voepass, assim como a alteração da malha aérea, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Houve o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo, por tempo considerável.

Nesse contexto, o *code-share*, alegado pela apelante Tam, não serve como fundamento para isentá-la dos transtornos sofridos pelos autores.

Code-share ou acordo de partilha de código é um acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea transporta passageiros cujos bilhetes tenham sido emitidos por outra companhia.

O objetivo é oferecer aos passageiros mais destinos do que uma companhia aérea poderia oferecer isoladamente. Tal procedimento vem em benefício das próprias companhias aéreas rés e não pode ser utilizado como subterfúgio para isentá-la da falha na prestação dos serviços de transporte.

Na hipótese, está caracterizada a cadeia de consumo, de modo a evidenciar a responsabilidade solidária das companhias aéreas e outorgar ao consumidor o direito de demandar contra um ou todos aqueles que compõe a rede de consumo e lhe causaram danos.

Não há se falar em culpa exclusiva de terceiro, pois a apelada é solidariamente responsável pelos danos causados ao consumidor.

Dano moral e *quantum* fixado

Os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte autora transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofrida em razão do cancelamento e posterior atraso do novo voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, sobretudo diante do compromisso pessoal agendado, caracterizando assim, a indenização moral.

Com efeito, 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 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).

Deste 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 saber: **a)** o cancelamento do voo de conexão, com reacomodação dos autores em novo voo em outro aeroporto; **b)** alteração do horário de embarque do novo voo, com outra troca de aeroporto; **c)** atraso expressivo (12 horas) para a chegada ao destino, ocorrida apenas na madrugada do dia seguinte; **d)** perda de compromisso pessoal pela parte autora (corrida com inscrição previamente feita); pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 8.000,00 para cada autor, da forma estabelecida na sentença.

Em casos parelhos, esta C. Câmara já decidiu que:

“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, afasta-se o pedido da parte ré de redução do *quantum* fixado por dano moral.

No entanto, neste ponto, a sentença comporta pequena reparo no tocante ao termo de início dos juros de mora – matéria de ordem pública, cognoscível de ofício –, devendo incidir a partir da citação, por se tratar de ilícito derivado de responsabilidade contratual (art. 405 do Código Civil). Eis a determinação.

Dano material

Em relação à impugnação ao ressarcimento do dano material, de igual modo, não merece respaldo a insurgência manifestada pela ré. Ao contrário do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que genericamente afirma, os autos se encontram instruídos com os gastos despendidos pela parte autora (inscrições em corrida de rua - fls. 28) com o compromisso pessoal perdido em razão da má-prestação dos serviços de transporte aéreo.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso, **com determinação.**

Como consectário lógico, majoro os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Carlos Ortiz Gomes
Relator