



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382558

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1121100-56.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados LUIS FELIPE DE CARVALHO PINTO, CAMILA RANALI DE CARVALHO PINTO, LUANA RANALI DE CARVALHO PINTO e TAIS RANALI DE CARVALHO PINTO.

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. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1121100-56.2024.8.26.0100

Comarca: 15ª Vara Cível do Foro Central Cível

Juiz prolator: Fernando Antonio Tasso

Apelante: TAM Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

Apelados: Luís Felipe de Carvalho Pinto e outros

Voto nº 20529

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INAPLICABILIDADE DAS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL PARA DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. TEMA 1.240 DO STF COM REPERCUSSÃO GERAL. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO DE 24 HORAS E 30 MINUTOS NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL ADEQUADA. CONDIÇÃO DE VULNERABILIDADE DE PASSAGEIROS EM TERRITÓRIO ESTRANGEIRO. PERDA DE COMPROMISSOS ACADÊMICOS, PROFISSIONAIS E DE PREMIAÇÃO DEVIDAMENTE COMPROVADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 10.000,00 PARA CADA AUTOR. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES DESTA CORTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

A Excelsa Corte Suprema, ao apreciar a matéria sob o rito qualificado da repercussão geral, fixou, no julgamento do Tema 1.240 (julgado em 2022), tese jurídica vinculante nos seguintes termos: "Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional."

A falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional decorrente de cancelamento de voo com significativo atraso na chegada ao destino final, sem prestação de assistência material adequada, ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável, mormente quando os passageiros se encontram em condição de vulnerabilidade acentuada em território

estrangeiro.

O argumento de "manutenção não programada" não constitui excludente de responsabilidade, pois integra o risco do negócio da transportadora aérea, conforme sedimentado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp 1.168.072/PE).

A comprovação de prejuízos acadêmicos, profissionais e de perda de evento de premiação pelos apelados confirma a ocorrência de fato extraordinário que ofendeu o âmago de suas personalidades, caracterizando dano moral indenizável. O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada apelado atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para punir a ré e, ao mesmo tempo, compensar os abalos sofridos pelas vítimas, sem gerar enriquecimento indevido, estando em consonância com os precedentes desta Corte em casos análogos. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 147/153, proferida nos autos da ação indenizatória, para CONDENAR a ré ao pagamento de indenização a título de DANOS MORAIS no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, corrigido monetariamente pelo índice do IPCA desde a data da presente sentença e acrescido de juros legais SELIC, com dedução do IPCA do respectivo cálculo (art. 406, §1º do Código Civil), a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até a data do efetivo pagamento. Em razão da sucumbência, considerando-se o enunciado da Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça ("na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca"), condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Inconformada apela a ré alegando, em suma, que deve

prevalecer a aplicação da Convenção de Montreal em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, sustentando que, embora a Convenção não mencione expressamente os danos morais, sua redação engloba todos os danos advindos do contrato de transporte aéreo internacional. Argumenta que o artigo 29 da referida Convenção determina que as indenizações poderão ter somente caráter compensatório, obstando pedidos de natureza punitiva ou exemplar.

Aduz que tal posicionamento foi adotado pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento de Embargos de Divergência no Recurso Extraordinário 351.750/RJ, quando decidiu que "as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor".

Sustenta que o cancelamento do voo ocorreu por motivo de força maior, consistente em imprevisto de manutenção não programada detectado momentos antes da decolagem, caracterizando evento imprevisível e invencível que exclui a responsabilidade civil, conforme previsto no art. 393 do Código Civil e no artigo 256, §1º, II do Código Brasileiro de Aeronáutica. Argumenta que priorizou a segurança dos passageiros e tripulação, submetendo a aeronave a reparos emergenciais.

Sustenta que prestou toda assistência material aos apelados, reacomodando-os e fornecendo transporte e hospedagem. Argumenta que os apelados não comprovaram os prejuízos alegados, ressaltando que atrasos de voo inferiores a

quatro horas configuram mero aborrecimento, conforme pacificado na jurisprudência.

Defende que, caso seja reconhecida a ocorrência de ato ilícito, a indenização deve observar o disposto no artigo 29 da Convenção de Montreal, que determina que toda indenização decorrente de voos internacionais deve possuir apenas caráter compensatório, reintegrando ao patrimônio do passageiro qualquer dano desde que tenha ocorrido por culpa do transportador.

Argumenta, subsidiariamente, que o valor arbitrado de R\$ 10.000,00 para cada apelado é excessivo, considerando que os fatos narrados decorreram de imprevisto do cotidiano, sem possibilidade de previsão. Sustenta que eventual indenização deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, evitando o enriquecimento sem causa, conforme entendimento do STJ de que atraso de voo não configura dano moral.

Por fim, requer o conhecimento e provimento do recurso, com efeitos devolutivo e suspensivo, para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos autorais, considerando a ausência de comprovação dos danos alegados.

Recurso preparado, bem processado e contrariado às fls. 173/186.

É o relatório.

Primeiramente, impende salientar que a Excelsa Corte Suprema, ao apreciar a matéria sob o rito qualificado da repercussão geral, consagrou entendimento diametralmente oposto ao sustentado pela parte recorrente, tendo fixado, quando

do julgamento do Tema 1.240 (julgado em 2022), tese jurídica vinculante nos seguintes termos:

"Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional."

Diante disso, resta inequivocamente demonstrado que, em sentido contrário à argumentação expendida pela APELANTE, encontra-se pacificado no âmbito do Egrégio Supremo Tribunal Federal o entendimento segundo o qual, em se tratando de reparação por danos morais decorrentes de falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional, há prevalência da aplicação das normas protetivas insculpidas no Código de Defesa do Consumidor em detrimento das disposições constantes na Convenção de Montreal.

Com efeito, estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de **reparação** do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos

de outrem.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente.

Da análise dos autos, depreende-se que, de fato, houve o atendimento destes três requisitos aptos a ensejarem a condenação da ré a indenizar os autores por danos morais e materiais, senão vejamos.

Como é cediço, a empresa responsável pelo transporte de passageiros responde **objetivamente** pelos danos causados independentemente da prova da culpa, sendo suficiente a prova da existência da relação de causalidade entre o fato e o dano.

Como constou nos autos, os fatos narrados no presente caso evidenciam de forma inequívoca a ocorrência de dano moral indenizável, sendo plenamente justificável a condenação imposta à companhia aérea. Verifica-se que os apelados adquiriram legitimamente passagens aéreas internacionais com a apelante para o trecho Orlando-São Paulo, com previsão de partida às 20h35 do dia 09/04/2024 e chegada ao destino às 06h00 do dia seguinte. No entanto, a prestação do serviço foi gravemente comprometida, ensejando múltiplas violações aos direitos dos consumidores.

Houve cancelamento do voo inicialmente contratado, comunicado aos passageiros de maneira intempestiva, sob justificativa genérica de "manutenção não programada", sem comprovação da alegada excludente de responsabilidade. A reacomodação dos passageiros ocorreu apenas no dia seguinte, em voo que, agravando ainda mais a situação, também sofreu atraso, culminando em uma chegada ao destino final com 24 horas e 30 minutos de atraso em relação ao originalmente contratado.

Durante todo o período de espera, a companhia aérea, em flagrante violação ao disposto na Resolução 400/2016 da ANAC e ao art. 6º, VI, do CDC, absteve-se completamente de prestar qualquer assistência material aos passageiros.

Os apelados, encontrando-se em país estrangeiro e sem suporte da transportadora, viram-se obrigados a arcar com custos não programados de hospedagem adicional, negociar a prorrogação do contrato de locação do veículo, dispendar considerável tempo e recursos em tentativas de contato com a empresa aérea, e suportar integralmente os ônus financeiros decorrentes da falha na prestação do serviço.

Segundo narrado na petição inicial, a autora Luana sofreu prejuízo acadêmico com a perda de atividades letivas programadas para o dia 10/04/2024. Houve frustração da participação em evento de premiação "Prêmio Hipismo Brasil 2023", no qual uma das autoras seria premiada com a presença do Campeão Olímpico Rodrigo Pessoa, situação que extrapola o mero dissabor cotidiano e representa violação a direito da

personalidade. Os apelados Camila, Taís e Luis Felipe sofreram prejuízos profissionais com o cancelamento de compromissos de trabalho previamente agendados, fato devidamente comprovado nos autos mediante documentação acostada às fls. 51-60.

A condição de vulnerabilidade acentuada pela situação de desamparo em território estrangeiro potencializou o sofrimento psíquico dos consumidores. A situação narrada ultrapassa os limites da razoabilidade exigíveis do consumidor médio e configura evidente falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, caracterizando dano moral indenizável. O argumento de "manutenção não programada" não constitui excludente de responsabilidade, pois integra o risco do negócio da transportadora aérea, conforme sedimentado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp 1.168.072/PE).

Não obstante, vale recordar que o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte, por força dos Arts. 734 e 737 do CC, *in verbis*:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

No caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada

assistência material. Acerca do assunto, reza o Art. 741 do CC:

Art. 741. 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 a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

Observo que a Resolução nº 141, de 09/03/2010, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material, a depender do tempo de atraso:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para 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: facilidades de comunicação, tais como ligação

telefônica, acesso a 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, serviço de hospedagem.”.

Ocorre que, no caso concreto, **não logrou a ré em comprovar o fornecimento de assistência material integral durante o tempo de espera.**

Em casos como o que se cuida, o E. STJ entende que é necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. Confira-se neste sentido:

“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 (grifei). 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.” (STJ; 3ª Turma; REsp nº 1584465/MG; Rel. Ministra Nancy Andrighi; julgado em 13/11/2018).

No que diz respeito aos danos morais, é evidente a sua ocorrência, sendo notória a ocorrência de fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade da parte autora, devendo ser considerado o **cansaço exagerado em razão do atraso de 24 horas na chegada ao destino final, os transtornos pelas demais intercorrências durante o período de espera**, aborrecimentos e constrangimentos por que passou a parte autora, havendo que se reconhecer a existência de dano moral indenizável, como bem decidido pela sentença.

No tocante ao valor da indenização, deve ser estabelecida em importância, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, que considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Flavio Tartuce, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima. Para ele, tais critérios “podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”

Assim, observando estes critérios, tenho que o valor fixado pelo julgado de R\$ 10.000,00 para cada requerente, nas

circunstâncias descritas, bem atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para punir o réu e, ao mesmo tempo, compensar os abalos sofridos pelas vítimas, sem que lhes gere enriquecimento sem causa. E não destoa da jurisprudência desta E. Câmara em casos análogos.

Neste sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de 48 horas na viagem que a autora contratou com a parte demandada de São José do Rio Preto para Berlim - Cancelamento de voo decorrente de problemas técnicos operacionais - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados à requerente - Falha na prestação do serviço configurada - Insuficiente prestação de assistência material para diminuir os desconfortos da autora pelo atraso - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e fixada no valor adequado de R\$ 8.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso parcialmente provido a fim de majorar a condenação da parte demandada no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00 para o valor de R\$ 8.000,00, com juros a partir da citação e correção monetária desde a publicação deste acórdão (Súmula nº 362 do STJ), com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, § 11, do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1052804-77.2022.8.26.0576; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2024; Data de Registro: 25/04/2024).

Apelação. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Hipótese em que os passageiros adquiriram bilhetes aéreos da companhia aérea "Latam", que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea ("Iberia"). Responsabilidade solidária da corré "Latam". 2. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art.

14 do CDC). Ausência de prestação adequada de assistência material e de informações. Evidenciados o descaso e a falha na prestação de serviço do que decorre o direito à reparação dos danos correspondentes. 3. Danos materiais. Ressarcimento dos valores despendidos com hotel e alimentação. Limitação do valor da indenização por danos materiais de acordo com as Convenções de Varsóvia e Montreal, aplicáveis no caso, com exceção da indenização por dano moral. 4. Dano moral configurado. Autores (um casal e filha menor impúbere) que tiveram que pernoitar no aeroporto, em situação degradante, em plena pandemia, sem que fossem prestadas as informações e alimentação adequada. Situação que perdurou por 48 horas. Evidente o dano moral sofrido. Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a cada autor. Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 5. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1011903-08.2021.8.26.0510; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2023; Data de Registro: 26/09/2023)

Ante o exposto, por meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos patronos dos autores majorados para 15% sobre o valor da condenação.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rodolfo Pellizari

Relator