



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387980

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027240-07.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados JULIA QUARANTA DI PETO e GIULIANO MOURA PERINI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso na parte conhecida. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57635

APEL.Nº: 1027240-07.2023.8.26.0562

COMARCA: Santos

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

APDOS. : Giuliano Moura Perini e outro

SENTENÇA DO JUIZ: Gustavo Antonio Pieroni Louzada

[P]

RECURSO – Inovação recursal – Inadmissibilidade - Em seu apelo a ré inovou na sua defesa, ao afirmar que os voos cancelados eram de outra companhia aérea, o que afastaria sua responsabilidade – Recurso não conhecido neste ponto.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização - Contrato de transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Alteração na malha viária – Inocorrência de fortuito externo – Dano material – Ocorrência – Perda de uma diária de hotel e de passeios, além de gastos com novas passagens aéreas – Impugnação genérica da ré – Correta a condenação da apelante ao ressarcimento dos valores indicados pelos autores – Dano moral – Ocorrência – Ainda que os autores tenham mitigado o prejuízo do cancelamento, assumindo o risco de comprar novos bilhetes, não houve solução adequada oferecida pela companhia aérea, estando suficientemente caracterizado o abalo moral – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 a cada autor – Valor mantido – Redução descabida – Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

HONORÁRIOS RECURSAIS - Cabimento - Majoração dos honorários advocatícios devidos pela corré apelante de 10% para 15% sobre o valor da condenação – Aplicação do art. 85, § 11, do CPC.

Recurso desprovido, na parte conhecida.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou

procedente esta ação nos termos seguintes (cf. fls. 132-137):

“Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por Julia Quaranta Di Peto e Giuliano Moura Perini em face de TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), condenando a ré a pagar aos autores as quantias de R\$8.407,42 e R\$5.000,00, corrigidas monetariamente pelos índices da tabela prática divulgada pelo TJSP, a primeira a partir dos respectivos pagamentos e a segunda a partir da presente data, e acrescidos de juros de mora simples de 12% ao ano desde 27.12.2023 até o início da produção dos efeitos da Lei 14.905/24, a partir de quando os acréscimos obedecerão ao disposto nas novas redações dos artigos 389 e 406 do CC.

Em decorrência da sucumbência, arcará a ré com as despesas processuais e com os honorários do advogado dos autores, esses últimos fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos dos artigos 82, § 2º, e 85, § 2º, do CPC, considerando, para tanto, o trabalho desenvolvido pelo profissional e a complexidade da lide.”.

Sustenta a ré apelante a ocorrência de fortuito externo e força maior que afastam sua responsabilidade civil; alega que, em razão da Portaria 9.433/SAI, publicada no dia 05-10-2022 pela ANAC, aeronaves com motores à reação (turbojato) estavam, a partir de 12-10-2022, impedidas de operar no aeroporto de Fernando de Noronha; por isso, não pôde cumprir o contrato com os autores; pugna pela exclusão ou redução do valor da indenização por dano moral.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. Os apelados ajuizaram esta ação por alegados prejuízos decorrentes do cancelamento de voos de São Paulo a Fernando de Noronha, tanto o de ida quanto o de volta; afirmaram que perderam um dia de viagem e, na volta, para minimizar os prejuízos, adquiriram novos bilhetes aéreos de outra companhia:

“Ocorre que na data dos fatos se dirigiram ao Aeroporto de Congonhas para pegar seu voo, onde, embarcaram para Recife, chegando em Recife realizaram todos os tramites necessários, e, ao embarcarem na aeronave em Recife com destino à Fernando de Noronha, após quase 3 (três) horas de atraso, já dentro do avião, foram informados que o voo havia sido cancelado apesar do horário de chegada em Noronha estar previsto para às 16:50 daquele dia (doc. 5), momento em que a Companhia fez com que todos desembarcassem sem maiores esclarecimento.

(...)

Não bastasse todo desprazer experimentado no trecho de ida, no dia 18 de julho, no trecho de volta, ao chegarem no aeroporto novamente foram surpreendidos por um cancelamento de voo (doc. 11), uma vez que tinha uma reunião no trabalho de suma importância, optou por não mais deixar seu futuro e interesse na mão da Companhia que causou tantos desprazeres em sua viagem e sequer havia se dado ao trabalho de comunicar o novo cancelamento, portanto, realizou a compra de novas passagens de volta por meio de cartão de crédito junto à Azul (doc.12) através nota fiscal que segue anexo à presente (doc. 13) comprova-se que o valor total desembolsado indevidamente foi de R\$ 6.017,42 (seis mil e dezessete reais e quarenta e dois centavos). (...).”

Daí a pretensão à indenização por danos sofridos, material e moral (cf. fls. 1-13).

A ré contestou alegando haver fortuito externo e força maior pela manutenção não programada da aeronave; afirmou que o dano material não foi provado e que não se caracterizou o dano moral.

A sentença julgou procedente a ação e, em seu apelo, a ré inovou a tese defensiva, ao afirmar que os voos cancelados eram de outra companhia aérea e, por isso, não era responsável pelos prejuízos sofridos pelos autores.

2.2. Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelo

fato e pelos vícios do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24, do CDC), enquanto o dever de indenizar resulta do risco integral de sua atividade econômica.

No caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se a regra do art. 22 do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Quanto à responsabilidade pelos danos, diz o parágrafo único do mesmo artigo:

“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

Adotou-se, portanto, às empresas prestadoras de serviços públicos – como o de transporte aéreo - a responsabilidade objetiva integral pelos danos causados aos seus passageiros, que prescinde da discussão acerca da culpa da fornecedora.

A ré apelante admitiu em sua contestação que houve cancelamento do voo previamente contratado pelos autores por alterações da malha viária. Em seu apelo inovou na sua defesa, ao afirmar que os voos cancelados eram de outra companhia aérea, o que afastaria sua responsabilidade.

Essa tese, por se tratar de inovação recursal, não é

conhecida.

Os bilhetes aéreos foram adquiridos no “site” da ré e, portanto, sua responsabilidade está caracterizada.

Ela não provou ter adotado providências necessárias e razoáveis para que os autores pudessem esperar a solução do problema com algum conforto, nem lhes ofereceu outro voo com maior antecedência, daí o evidente descaso com os passageiros.

Não é o tipo de tratamento que se espera de companhias aéreas.

Houve, portanto, inadimplemento contratual e consequente falha na prestação do serviço, pois a ré assumiu obrigação de resultado (transportar o cliente com a sua bagagem ao destino e horário previstos) e a não obtenção desse resultado importa no inadimplemento das obrigações assumidas e na responsabilidade pelo dano ocasionado.

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.)” (cf. REsp 151401/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 01-7-2004 p. 188).

Responde, pois, a apelante pela indenização, sendo correta a sua condenação a ressarcir aos apelados o valor dispendido com as novas passagens aéreas, o valor correspondente a uma diária do hotel e aqueles alusivos aos passeios previamente contratados e não usufruídos (R\$ 8.407,42), cujos comprovantes de pagamento foram

juntados aos autos a fls. 33-35 fl. 44 e impugnados genericamente.

2.3. No julgamento do REsp 1584465-MG, a Terceira Turma do STJ afirmou que não há dano moral “in re ipsa” na hipótese de atraso de voo, sendo necessária a observância de particularidades do caso para comprovar-se a lesão extrapatrimonial sofrida, como “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” (cf. REsp 1584465/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13-11-2018).

Ainda que os autores tenham mitigado o prejuízo do cancelamento, pois compraram novos bilhetes, de outra companhia aérea, não houve solução adequada oferecida pela ré, daí a caracterização do abalo moral, consideradas ainda as especificidades do caso concreto, com a contratação antecipada de outros serviços não usufruídos, como hotéis e passeios.

Os fatos não se agravaram por esforço dos autores e não por alguma atitude da ré, sendo evidente a angústia deles até a obtenção de uma solução sem apoio da transportadora, daí porque não se

pode considerar a ocorrência de mero dissabor.

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade

e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, a indenização arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00 a cada autor é mantida, não comportando a pretendida redução.

2.4. Subsiste a sentença recorrida, também por seus fundamentos (cf. fls. 132-137):

“(...) O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que não há necessidade de produção de outras provas, em especial diante da manifestação expressa das partes nesse sentido.

No mérito, o pedido formulado na petição inicial é procedente.

Aplicam-se ao caso as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, nos moldes de seus artigos 2º e 3º, caput e § 2º, na medida em que se trata de prestação de serviço de transporte aéreo, mediante remuneração, a destinatário final.

De acordo com entendimento jurisprudencial consolidado pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 636.331, nos casos relativos a transporte aéreo devem ser aplicadas também as disposições da Convenção de Montreal (Aprovada pelo Decreto 5.910/2006).

Com efeito, restou incontroversa a relação jurídica existente entre as partes, bem como a ocorrência de atraso de mais de 24 horas na chegada ao destino contratado pelo autor. Assim, por mais que a requerida alegue que questões operacionais motivaram o atraso apontado, elas estão relacionadas aos riscos da atividade desenvolvida, e tal circunstância não configuraria excludente de responsabilidade, seja por não integrar o rol do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, que é exaustivo, seja porque integra o risco decorrente da exploração da atividade de transporte aéreo de passageiros, que deve ser suportado exclusivamente pela fornecedora, diante da opção legislativa pela responsabilidade objetiva (teoria do risco).

Dessa forma, também, dispõe a Convenção de Montreal em seu artigo 19: “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”.

Nesse sentido decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nos julgamentos das apelações de nº 0157824-96.2012.8.26.0100, e nº 1100103-04.2014.8.26.0100, disponíveis para consulta através da internet, no sítio www.tjsp.jus.br.

Em relação à ausência de fornecimento de assistência material, conforme alegado pelos autores, a requerida não demonstrou que observou o disposto nos artigos 26 e 27 da resolução 400/2016 da ANAC, o que era seu ônus, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC. Ademais, em relação à obrigatoriedade de prestar assistência aos passageiros, o artigo 741 do Código Civil é claro ao atribuir ao transportador a responsabilidade quantos às despesas de estada e alimentação, enquanto aguarda novo transporte, o que também não foi observado pela requerida.

Dessa forma, demonstrada a falha na prestação do serviço, de rigor a responsabilização da ré pelos danos causados ao autor.

Quanto aos danos materiais, os valores que os autores desembolsaram com o pagamento de despesas decorrentes da remarcação do voo, consistentes em R\$ 1.620,00, dos passeios que deixaram de realizar, R\$ 770,00 da diária do hotel perdida, além de R\$ 6.017,42, do voo de retorno, conforme comprovantes juntados com a petição inicial, que não foram impugnados pela ré, deverão ser ressarcidos.

Já os danos morais decorrem automaticamente da situação a qual os autores foram expostos, qual seja, o atraso de 24 horas para chegada ao seu destino, sem qualquer assistência fornecida pela empresa ré, bem como os transtornos, desconforto e cansaço, decorrentes da falha no serviço prestado.

O valor da indenização deve ser obtido por

arbitramento, diante da ausência de critério específico e de limitação para esta espécie de danos (morais).

Considerando os aspectos já mencionados para a configuração do dano moral, e a notória capacidade econômica da ré, fixo a indenização em R\$ 5.000,00, para cada um dos autores, suficiente para compensar os transtornos por eles sofridos, bem como para satisfazer o caráter punitivo para o causador do dano, inibindo futuras condutas semelhantes.

Os valores acima fixados deverão ser corrigidos monetariamente pelos índices da tabela prática divulgada pelo TJSP, o primeiro (danos materiais) a partir dos respectivos pagamentos e o segundo a partir da presente data, e acrescidos de juros de mora simples de 12% ao ano desde a data da citação (27.12.2023) até o início da produção dos efeitos da Lei 14.905/24, a partir de quando os acréscimos obedecerão ao disposto nas novas redações dos artigos 389 e 406 do CC.

Por fim, destaco que a fixação de indenização por danos morais em valor inferior ao pleiteado não implica sucumbência, conforme entendimento jurisprudencial consolidado pela Súmula 326 do STJ.

Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por Julia Quaranta Di Peto e Giuliano Moura Perini em face de TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), condenando a ré a pagar aos autores as quantias de R\$8.407,42 e R\$5.000,00, corrigidas monetariamente pelos índices da tabela prática divulgada pelo TJSP, a primeira a partir dos respectivos pagamentos e a segunda a partir da presente data, e acrescidos de juros de mora simples de 12% ao ano desde 27.12.2023 até o início da produção dos efeitos da Lei 14.905/24, a partir de quando os acréscimos obedecerão ao disposto nas novas redações dos artigos 389 e 406 do CC. (...).”

Outra motivação é dispensável diante da adoção integral daquela que foi aqui reproduzida e adotada, para evitar inútil e desnecessária repetição (cf. art. 252 do Regimento Interno desta Corte).

2.5. O art. 85, § 11, do CPC dispõe:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”.

Assim, os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida e devidos pela apelante são majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento ao recurso, na parte conhecida.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator