



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388352

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1096898-52.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados LUANA FERNANDES BERNARDO e BRUNO ISAIAS JACIOTO MOREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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, 23 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1096898-52.2023.8.26.0002

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Magistrado: Dra. Cindy Covre Rontani Fonseca

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

Apelados: Luana Fernandes Bernardo e outro

Voto nº 20609

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO COM REACOMODAÇÃO TARDIA. ATRASO SUPERIOR A 24 HORAS PARA CHEGADA AO DESTINO FINAL. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL ADEQUADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

1. A responsabilidade do transportador aéreo é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, somente elidida por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, caso fortuito ou força maior, circunstâncias não demonstradas no caso concreto.

2. O cancelamento de voo com reacomodação que ocasionou atraso superior a 24 horas, somado à ausência de assistência material adequada prevista na Resolução nº 400/2016 da ANAC, configura evidente falha na prestação de serviço.

3. A ausência de impugnação específica pela companhia aérea quanto aos fatos narrados na petição inicial, mormente em relação à falha na reserva hoteleira e carência de informações céleres e eficientes, torna incontroversos tais fatos, nos termos do art. 341 do Código de Processo Civil.

4. Danos materiais devidamente comprovados por documentação idônea acostada aos autos, referentes a despesas extraordinárias de hospedagem, alimentação e transporte, não impugnados especificamente pela parte ré.

5. Danos morais in re ipsa, decorrentes da frustração das legítimas expectativas dos consumidores, perda de ensaio fotográfico previamente agendado e atraso para

comparecimento a cerimônia matrimonial, configurando efetiva lesão a direitos da personalidade que ultrapassa o mero aborrecimento.

6. Na fixação do quantum indenizatório, devem ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a extensão do dano, as condições socioeconômicas dos envolvidos e o caráter pedagógico-punitivo da medida, sem acarretar enriquecimento sem causa, nos termos do art. 884 do Código Civil.

7. Redução do valor arbitrado a título de danos morais de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00 para cada autor, montante que se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto e alinhado à jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça em casos análogos. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 133/136 que, nos autos da ação indenizatória por danos materiais e dano moral, JULGOU PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento de danos materiais aos autores, no valor total de R\$ 932,71, atualizados pela tabela prática do E. TJSP desde os respectivos reembolsos e com juros de mora desde a citação, bem como a pagar o valor de R\$8.000,00 para cada autor, a título de danos morais, quantia que será corrigida monetariamente pela tabela prática do E. TJSP desde o arbitramento (Súmula 362, do C. STJ), com incidência de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação (art. 240, CPC). Condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada apela o requerido aduzindo, em suma, que não assiste razão à parte autora, uma vez que, como empresa de transporte aéreo de pessoas e bagagens, necessita de diversos fatores operacionais para garantir a segurança dos passageiros. Sustenta que a alteração do voo inicialmente contratado decorreu

de impossibilidade técnica e comercial.

Argumenta que a malha aérea nacional utiliza dois padrões de operação: o linear e o Hub and Spoke (HUB), sendo que diversos motivos podem afetar a malha aérea, ensejando alterações, tais como problemas logísticos, de infraestrutura, maior número de voos em determinado trecho ou mudanças realizadas pela ANAC. Aduz que o voo da parte autora foi alterado em virtude de modificações na malha aérea, tendo sido a mesma devidamente comunicada sobre a alteração, com possibilidade de reacomodação no novo voo ou solicitação de reembolso.

Sustenta que o autor preferiu seguir viagem com outra companhia aérea, tendo sido reembolsado, conforme previsto no artigo 12º da Resolução nº 400/2016 da ANAC. Alega ainda que, mesmo que inexistisse prévia comunicação, mantém em seu website a rota de todos os voos devidamente atualizadas, possibilitando aos passageiros acompanharem os voos contratados em tempo real.

Aduz que a alteração realizada é plenamente justificável e decorreu de fato alheio à sua vontade, considerando as alterações na malha aérea devido à Pandemia do Coronavírus. Argumenta que tal alteração não pode ser considerada responsabilidade da apelante, que agiu com boa-fé e preocupação com o usuário de seus serviços. Sustenta que, havendo caso fortuito e força maior, está ausente o nexo de causalidade entre a conduta e o suposto dano alegado, conforme disposto nos arts. 393 e 737 do Código Civil e art. 19 do Código

Brasileiro de Aeronáutica.

Quanto aos danos morais, argumenta que não houve conduta ilícita capaz de gerar qualquer dano à parte recorrida, destacando que a responsabilidade civil pressupõe ato ilícito, dano e nexo causal. Sustenta que o mero desconforto não gera, por si só, dano moral reparável, não havendo violação dos direitos fundamentais previstos no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal.

Alega que a parte recorrida não comprovou suas alegações de constrangimentos, ônus que lhe incumbia nos termos do art. 373 do CPC. Argumenta que, conforme o artigo 251-A, acrescentado pela Lei 14.034/2020, a indenização por dano extrapatrimonial fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e sua extensão, o que não ocorreu no caso em tela.

A parte apelante requer o conhecimento e provimento integral do recurso para reformar a sentença recorrida, afastando integralmente a condenação de R\$8.000,00 a título de danos morais, reconhecendo a total improcedência dos pedidos autorais. Subsidiariamente, em respeito ao princípio da eventualidade, solicita a redução considerável do valor da indenização, até patamares razoáveis que não imputem enriquecimento indevido à parte apelada, em respeito ao art. 884 do Código Civil.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 286/296.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória em face de TAM LINHAS

AEREAS S/A. (LATAM AIRLINES BRASIL). Alegaram os autores, em síntese, que receberam convite para casamento em Fernando de Noronha-PE a ser realizado no dia 13/10/2023 às 17h.

Em 05/09/2023, adquiriram voo da ré com saída de Guarulhos em 12/10/2023 às 05:05h e chegada em Fortaleza às 8:20h, com posterior embarque às 09:20h e chegada prevista em Fernando de Noronha às 12:15h do mesmo dia, pelo valor de R\$ 10.953,00.

Segundo os autores, após o início do voo, foram informados sobre a necessidade de retorno por suposto problema na aeronave, sendo realocados em um voo com destino a Natal, com chegada no destino final apenas no dia 13/10/2023 às 12:50h.

Ao chegarem em Natal, dirigiram-se ao hotel que a ré havia supostamente disponibilizado para pernoite, contudo, foram informados na recepção que não existia qualquer reserva em seus nomes. Ao contatarem a ré, não obtiveram solução, tendo que arcar com os custos de hospedagem (R\$ 223,84), traslado (R\$ 40,00) e alimentação (R\$ 60,69 e R\$ 33,55), chegando ao destino final apenas em 13/10/2023 às 16h.

Os autores relataram, ainda, que haviam contratado ensaio fotográfico para o dia 13/10/2023, entre 06h e 08:30h, pelo valor de R\$ 1.600,00, bem como hospedagem a partir do dia 12/10/2023 no valor de R\$ 2.400,00, além de já terem pago a Taxa de Preservação Ambiental exigida para o período de permanência de 12/10/2023 a 18/10/2023, no valor de R\$ 523,88 por pessoa.

Com isso, requereram a condenação da ré ao ressarcimento de R\$ 932,71 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 para cada um dos autores pelos danos morais alegadamente sofridos.

Devidamente citada (fls. 65), a ré apresentou contestação (fls. 66/77) alegando, inicialmente, a necessidade de aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica. Sustentou a ausência de ato ilícito, uma vez que a alteração do voo decorreu de readequação da malha aérea, tendo cumprido com as determinações de realocação previstas na Resolução nº 400 da ANAC.

Alegou a ausência de comprovação do dano moral e requereu, em caso de eventual condenação, a aplicação da razoabilidade na fixação do quantum indenizatório, de modo a evitar o enriquecimento ilícito.

Sustentou também a inexistência de prova dos danos materiais e impossibilidade de inversão do ônus da prova. Ao final, requereu a improcedência da ação.

Pois bem.

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.

Maria Helena Diniz explana que “a *necessidade de culpa para haver responsabilidade, preconizada pela teoria subjetiva, continua a ser a regra geral, exigindo, por parte da vítima, a prova da culpa do agente, dos prejuízos sofridos e a existência da relação de causalidade entre o comportamento do agente e o dano causado*”.

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.

Inicialmente releva recordar que o dever de pontualidade é insito 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.”.

Ab initio, cumpre destacar que a empresa requerida não logrou êxito em comprovar o motivo do cancelamento da viagem, limitando-se a apresentar telas sistêmicas às fls. 67, as quais são manifestamente insuficientes para demonstrar as razões do cancelamento, não se desincumbindo, portanto, do ônus probatório que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Ademais, é assente na jurisprudência dos tribunais pátrios que a alteração unilateral do contrato de transporte aéreo, mediante cancelamento e remarcação do voo, configura fortuito interno, inserindo-se no risco da atividade econômica desenvolvida pela companhia aérea, não podendo, destarte, ser transferido ao consumidor, em observância ao disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

In casu, restou incontroverso nos autos, ante a ausência de impugnação específica pela ré, que os autores chegaram ao

seu destino final com atraso superior a 24 horas, bem como que não receberam adequado suporte por parte da companhia aérea, conforme prescreve a Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Imperioso ressaltar que a parte ré não impugnou especificamente os fatos narrados na petição inicial relativos à falha no fornecimento de informações céleres e eficientes, bem como à ocorrência de erro na reserva hoteleira que deveria acomodar os demandantes enquanto aguardavam o voo até o destino final, tornando-se, assim, fatos incontroversos, nos termos do art. 341 do Código de Processo Civil.

Destarte, caracterizada a falha na prestação dos serviços, impõe-se à ré o dever de indenizar os autores pelos danos materiais experimentados, os quais encontram amparo nos documentos de fls. 27/31 e 45/50, que não foram objeto de impugnação específica, tendo a ré contestado o pleito indenizatório apenas de forma genérica, o que não atende ao disposto no art. 341 do diploma processual civil.

No que concerne aos danos morais, estes se afiguram in re ipsa no caso em análise, prescindindo de comprovação específica. É inquestionável que o fato acarretou transtornos de ordem extrapatrimonial aos autores, porquanto interferiu diretamente na programação da viagem, ocasionando a perda de ensaio fotográfico previamente agendado (fls. 25/26) e o atraso para comparecimento a cerimônia matrimonial para a qual haviam sido convidados (fls. 21) no local de destino.

Tais circunstâncias ultrapassam a esfera do mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, configurando efetiva lesão a

direitos da personalidade, mormente considerando a frustração das legítimas expectativas dos consumidores e o comprometimento de eventos significativos em sua programação de viagem, o que, à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor, autoriza a reparação por danos morais.

Ante o exposto, impõe-se o reconhecimento dos danos materiais e morais experimentados pelos autores em decorrência da conduta ilícita perpetrada pela empresa requerida.

No que tange ao *quantum* indenizatório, **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, os quais “podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”

Ainda sobre o tema Ainda sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça aponta alguns parâmetros a serem considerados no arbitramento: “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” (REsp 1.584.465-MG, Terceira Turma, Rel.

Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.18).

Observando estes critérios, os desconfortos sofridos, a alta reprovabilidade da conduta da fornecedora, diante da ausência de assistência material, bem como o tempo de atraso para que a parte autora chegasse ao seu destino, a meu ver, afigura-se proporcional e razoável a fixação no valor de R\$ 5.000,00 (e não R\$ 8.000,00 conforme arbitrado em primeiro grau).

Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto e o entendimento deste Colegiado em casos semelhantes, entendo prudente e razoável fixar a indenização no montante de R\$ 5.000,00 para cada autor, quantia suficiente para compensar os abalos sofridos, além de possuir o condão de imprimir **caráter punitivo** à ré, apto a evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência, como esta, ocorram.

Ainda, o valor atende aos ditames da *proporcionalidade* e da *razoabilidade*, pois ao mesmo tempo em que pune a ré, não é capaz de gerar o enriquecimento sem causa dos autores, conduta vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro (Art. 884, CC).

Neste sentido:

Direito Civil. Apelação. Indenização por dano moral. Cancelamento de voo. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Recurso provido, com determinação. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por dano moral. O autor adquiriu passagem aérea para viagem em 19/07/2024, mas o voo foi cancelado em razão de necessidade de manutenção na aeronave, resultando em atraso de 7 horas para a chegada ao destino final. O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente. II. Questão em

Discussão 2. A questão em discussão consiste na possibilidade de majoração do valor indenizatório fixado a título de danos morais em primeira instância. III. Razões de Decidir 3. **Falha na prestação dos serviços da ré. Cancelamento de voo que acarretou em atraso de cerca de 7 (sete) horas. Frustração na expectativa de viagem. Fato que ultrapassa o mero dissabor. Reconhecimento dos danos morais.** 4. **A indenização deve ser proporcional aos danos causados, não podendo ser irrisória nem excessiva. Consideradas as circunstâncias do caso, cabível a majoração da verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra adequada, em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido, com determinação. Tese de julgamento: 1. A indenização por dano moral deve ser proporcional aos danos causados, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; Código Civil, art. 405. Jurisprudência Citada: STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, DJ 04/02/2002. TJSP, Apelação Cível 1045213-09.2023.8.26.0001, Rel. Flávio Cunha da Silva, j. 17/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1011338-07.2024.8.26.0068, Rel. Paulo Alcides, j. 13/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1038818-72.2022.8.26.0506, Rel. Elói Estevão Trolly, j. 10/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1056584-27.2024.8.26.0100, Rel. Rodolfo Pellizari, j. 03/02/2025. (TJSP; Apelação Cível 1018357-64.2024.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025) (g.n.).

A quantia será devidamente corrigida a partir desta data (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês desde

a citação até 29.08.24, a partir de 30.08.24 incidirão juros mensais fixados na taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º, CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Ante o exposto, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reduzir a indenização pelos danos morais para o valor de R\$ 5.000,00.

Mantida a sucumbência e honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau.

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).

Rodolfo Pellizari

Relator