



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000392309**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029526-83.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes VANESSA CAROLINE PEREIRA DA SILVA e RYAN DOS SANTOS SOUSA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 5793**

**Apelação: 1029526-83.2023.8.26.0003**

**Comarca: São Paulo**

**Apelante: Vanessa Caroline Pereira da Silva e outro**

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

**Juiz(a): Dr(a). Fernanda Pereira Almeida Martins**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO DE 43 HORAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DA PARTE AUTORA PROVIDO EM PARTE.**

**I. Caso em Exame**

**Ação de indenização por danos morais e materiais devido a atraso de voo em transporte aéreo nacional, com atraso de 43 horas. Sentença de procedência em parte, acolhendo pedido de indenização por danos materiais e afastando os danos morais, levando a parte autora a apelar.**

**II. Questão em Discussão**

**2. A questão em discussão consiste em determinar se a parte ré cumpriu com suas obrigações e se há configuração de danos morais.**

**III. Razões de Decidir**

**3. Danos morais reconhecidos, ante o atraso de 43 horas e ausência de assistência material e notificação prévia, justificando indenização de R\$ 2.000,00, para cada autor.**

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso da parte autora provido em parte.**

**Tese de julgamento: 1. Configuração de danos morais, com indenização fixada em R\$ 2.000,00 para cada autor. Sucumbência da parte ré (Súmula 326 do STJ).**

**Sentença reformada em parte.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora

em face da r. sentença de fls. 154/158, cujo relatório adoto, que julgou procedente em parte ação de indenização por danos morais e materiais decorrentes de atraso de voo nacional, para condenar a ré a ressarcir à parte autora os prejuízos materiais, no valor de R\$ 240,00, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, da citação. Vencida em maior parte, foi condenada a parte autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.

Irresignada, insurge-se a parte autora (fls. 161/175), aduzindo, em síntese, que a companhia aérea não prestou informações claras e tempestivas a respeito do atraso do voo, e que a reorganização de malha impeditiva ao cumprimento do horário contratualmente previsto se trata de fortuito interno, procedendo à relocação de voo com 43h de atraso, com espera de horas em fila para relocação, sem o devido respaldo material da ré. Requer a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização pelo abalo moral sofrido em R\$ 18.000,00 (R\$ 9.000,00 para cada autor).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 176/177).

Sem contrarrazões (fls. 195).

### **É o relatório.**

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por **Vanessa Caroline Pereira da Silva e Ryan dos Santos Souza** em face de **Tam Linhas Aéreas S/A**, em virtude de cancelamento de voo Navegantes – São Paulo, e São Paulo-Palmas, com saída prevista para o dia 27/09/2023 às 19h40m e chegada em 28/09/2023 às 2:50, pretendendo o recebimento de indenização pelos danos morais e materiais sofridos, visto que foram reacomodados em voo com partida somente 28/09/2023, chegando ao destino com 43h de atraso.

Pois bem.

**O recurso da parte autora comporta provimento em parte.**

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inc. VIII, do CDC), ambas presentes no caso concreto.

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar, no mundo moderno. Atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança e eficiência do serviço.

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).

No caso concreto, restou incontroverso o atraso de 43 horas, o cancelamento dos voos originalmente adquiridos pela parte autora e realocação para o dia seguinte, sem prestação da devida assistência material, sendo a parte ré condenada ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos pelos autores.

De outro lado, merece reparos a r. sentença quanto à indenização por danos morais.

Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking" - causam, como

regra, dano moral ao consumidor.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

Em relação à indenização por danos morais, tal pedido merece guarida.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “*afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima*”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “*a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos*”<sup>1</sup>.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor

<sup>1</sup> VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Diante do cancelamento do voo e da ausência de informações claras e precisas, bem como do atraso de aproximadamente 43 (**quarenta e três**) **horas** para a chegada ao destino, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da longa e angustiante espera para a conclusão da viagem, mas não nos moldes pretendidos.

Não se olvida as dificuldades enfrentadas pela parte autora, que necessitou enfrentar horas de fila no aeroporto para conseguir a reacomodação em voo no dia seguinte, fato este não contestado devidamente pela ré.

Assim, fixa-se a condenação por danos morais no montante de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, para cada autor, quantia que se mostra adequada às circunstâncias do caso concreto, suficiente para indenizar a parte autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de praticar atitudes semelhantes. Sobre a indenização, deve incidir correção monetária a partir deste arbitramento e juros moratórios desde a citação (por se tratar de responsabilidade civil contratual).

Sucumbente a parte ré, deverá pagar as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação. Ressalta-se que o decaimento quanto ao valor do pedido de indenização por danos morais não gera sucumbência recíproca (súmula 326 do C. STJ).

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “*Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade*”.

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**