



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000400905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042697-03.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados MARIA IVONE MARTINS GONÇALVES, MAYRA SUDARIO BORGES e DANIEL PEREIRA MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1042697-03.2024.8.26.0576

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

Apelados: Maria Ivone Martins Gonçalves, Mayra Sudario Borges e Daniel Pereira Martins

Comarca de Origem: São José do Rio Preto

Juiz da Vara de origem: Douglas Borges da Silva

Voto nº 10.195

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO DE VOO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra a Latam Airlines Brasil, para a indenização por danos materiais e morais devido ao cancelamento de voo. A sentença julgou procedentes os pedidos. O recurso da ré volta-se à indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar (i) a legitimidade passiva da Latam Airlines Brasil e (ii) a comprovação e adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser afastada, pois as passagens foram adquiridas no site da requerida e aplica-se a responsabilidade solidária prevista no art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mas o dano moral não é presumido em casos de atraso de voo e deve ser comprovada a lesão extrapatrimonial.

5. No caso, os autores foram obrigados a buscar meios alternativos de transporte devido ao cancelamento do voo, sem aviso prévio e sem assistência da companhia aérea, a resultar em uma viagem de ônibus significativamente mais longa e desconfortável. Além disso, tiveram que arcar com despesas adicionais e cancelar compromisso previamente agendado. Desse modo, caracterizado o dano moral. O valor da indenização é adequado e razoável.

IV. Dispositivo

6. Recurso não provido.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, § 2º. Código Civil, art. 406. Código de Defesa do Consumidor, art. 7º, parágrafo único. Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A.

Jurisprudência Citada: TJSP, Agravo de Instrumento 2394391-

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

97.2024.8.26.0000, Rel. José Marcelo Tossi Silva, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 10/03/2025. STJ, AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19/10/2020. STJ, REsp n. 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27/8/2019. STJ, REsp 1440721/GO, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 11/10/2016. STJ, AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, j. 3/3/2020.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Maria Ivone Martins e outros em face da Latam Airlines Brasil.

A sentença (fls. 217/224) julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos (fl. 223):

Posto isso, JULGO PROCEDENTES os pedidos, assim resolvendo o mérito com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a parte requerida no pagamento de indenização a título de danos materiais, no valor de R\$ 1.135,09, com correção monetária de acordo com o IPCA, desde a data da celebração do negócio jurídico, acrescido com juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil contados da citação, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, corrigido a partir desta sentença (Súmula 362, do STJ) de acordo com o IPCA e acrescido com juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil contados da citação, por se tratar de relação contratual.

Sucumbente, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que arbitro em 18% sobre o montante condenatório, com fundamento no art. 85, § 2º, CPC.

A Latam Airlines apresentou apelação (fls. 227/235). Preliminarmente, alega a sua ilegitimidade passiva, pois o voo era de responsabilidade da empresa Voepass e não da requerida. No mérito, afirma que a ocorrência e dimensão do dano moral não foi devidamente comprovada, conforme exigido pela jurisprudência do STJ e pelo art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. Aponta o valor exorbitante da indenização fixada. Assim, pleiteia o seu afastamento ou, subsidiariamente, sua redução e a aplicação da correção monetária e dos juros a partir do arbitramento.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Recurso tempestivo, preparado (fls. 236/237) e respondido pelos autores (fls. 241/253).

É o relatório.

De início, afasta-se a preliminar de legitimidade passiva da Latam Airlines, pois as passagens aéreas foram adquiridas por meio do site da requerida (fls. 32/36). Dessa forma, aplica-se ao caso o art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: *Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.* Nessa conformidade, é possível a responsabilização de quaisquer das empresas participantes da cadeia de prestação de serviços.

Nesse sentido, entendimento deste Tribunal em caso envolvendo a requerida:

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Transporte aéreo internacional – Aquisição de passagens aéreas pelo sistema de milhas – Companhia aérea Latam que procedeu à disponibilização das passagens em seus sistemas, sendo o voo realizado por empresa aérea diversa – Passagens adquiridas para a classe executiva, mas disponibilização na classe econômica – Pedido de concessão de tutela provisória para alteração da classe dos assentos deferida pela decisão agravada – ILEGITIMIDADE PASSIVA NÃO CARACTERIZADA – Em se tratando de relação de consumo, há responsabilidade solidária entre todos os envolvidos pelo evento danoso – Inteligência do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – Devem integrar o polo passivo tanto a empresa responsável pela disponibilização das passagens no sistema de milhagens, como a responsável pela realização do voo – Possibilidade de cumprimento da tutela provisória, ou, eventualmente, conversão em perdas e danos – Valor da multa aplicada que se encontra em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Decisão agravada mantida – RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2394391-97.2024.8.26.0000; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025) (g.n.)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

No mérito, como relatado, trata-se de ação indenizatória ajuizada por Maria Ivone Martins, Daniel Pereira Martins e Mayra Sudario Borges em face da Latam Airlines Brasil, com o objetivo de obter indenização por danos morais e materiais sofridos em decorrência de cancelamento de voo.

Anota-se, por oportuno, que a sentença julgou os pedidos procedentes em relação aos danos morais e materiais, mas nas razões recursais a requerida ataca tão somente a condenação por danos morais.

Isto posto, no caso específico de indenização por danos morais decorrente de cancelamento ou atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

- 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.*
- 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.*
- 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.*
- 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.*
- 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

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.

6. 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.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.

(REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto, não havendo se falar em dano moral *in re ipsa*.

No caso, os autores narram na exordial terem comprado passagens aéreas junto à companhia requerida para viagem de Guarulhos para São José do Rio Preto, com saída às 21h53 (vinte e uma horas e cinquenta e três minutos) e chegada às 23h30 (vinte e três horas e trinta minutos) do dia 31/08/2024 (fl. 32).

Na véspera do voo, tentaram realizar o *check-in* antecipado, mas foram informados que o voo havia sido cancelado, sem aviso prévio. Os funcionários da companhia não providenciaram a realocação em outro voo ou prestaram qualquer assistência material.

Desse modo, narram, foram obrigados a providenciar meios alternativos próprios, com a compra de passagens de ônibus para as 07h30 (sete horas e trinta minutos) do dia 01/09/2024, com chegada às 14h10 (quatorze horas e dez minutos), às suas próprias expensas (fls. 39/41). Enquanto aguardavam, também arcaram com os custos de alimentação (fls. 42/45).

Por fim, fizeram a viagem de ônibus e sofreram um atraso de quase quinze horas e por isso tiveram que cancelar viagem a cachoeira previamente marcada (fls. 37/38).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Da leitura dos fatos narrados, verifica-se que os autores foram obrigados a procurar novo meio de transporte em razão do cancelamento do voo no dia anterior à viagem, sem aviso prévio. Diante do pouco tempo disponível e da falta de auxílio material, não conseguiram obter lugares em outro voo, sendo obrigados a realizar a viagem de ônibus, meio notavelmente mais demorado e menos confortável do que o avião. Destaca-se que a viagem de pouco menos que duas horas se transformou em uma viagem de quase sete horas, para além do tempo de espera para a partida do ônibus.

Ainda, tiveram de arcar com as despesas da viagem por conta própria, assim como a alimentação no considerável período de espera, pois não obtiveram qualquer auxílio ou informação da companhia ré. E, por fim, foram obrigados a cancelar passeio para cachoeira previamente marcado.

Como visto, a situação enfrentada pelos requerentes ultrapassou o mero aborrecimento e encaixa-se nos contornos delineados pela jurisprudência para a configuração de dano moral, em razão da falta de informações, alternativas ou auxílio material, além da disposição do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, pois bem demonstrado o dano alegado.

Isto posto, a sentença deve ser mantida quanto ao reconhecimento do dano moral.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto. Além disso, deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020).

No caso, a indenização de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos requerentes parece adequada e razoável.

Por fim, quanto aos consectários, o recorrente pleiteia a incidência de juros e correção monetária a partir do arbitramento. Anota-se que a sentença já fixou o termo inicial para a correção monetária como o arbitramento. Quanto aos juros, adequada a sua aplicação nos termos do art. 406 do Código Civil, conforme decidido pelo juízo *a quo*.

Diante do exposto, a sentença não comporta qualquer reforma e deve ser mantida.

Em razão da sucumbência também neste grau recursal, majora-se a verba honorária para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator