



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411647

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015575-22.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ZVI WEISFISH, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

WALTER FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 43.577

APELAÇÃO N°: 1015575-22.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO — 5ª V.C.F.R. JABAQUARA

APELANTE: ZVI WEISFISH

APELADA: LATAM AIRLINES GROUP S/A

MM. JUÍZA: CLAUDIA FELIX DE LIMA

REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS – SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE PASSAGEIRO – CANCELAMENTO DE VOO COM REALOCAÇÃO PARA OUTRO 10 HORAS DEPOIS, E NÃO FORNECIMENTO DE COMIDA KOSHER EM VOO INTERNACIONAL, FORÇANDO O PASSAGEIRO A JEJUAR POR APROXIMADAMENTE 12 HORAS – PROCEDÊNCIA – INSURGÊNCIA AUTURAL – CABIMENTO PARCIAL – O dano moral verificado nos autos advém do cancelamento do voo originalmente contratado, com realocação para outro serviço 10 horas depois, sem que houvesse a prestação de qualquer assistência material, obrigando o consumidor permanecer aguardando por igual período nas dependências do aeroporto; e da ausência de fornecimento de refeição kosher durante o voo, que foi previamente solicitada pelo autor, e que se viu forçado a jejuar por aproximadamente 12 horas, uma vez que não se poderia dele exigir alimentar-se da refeição comum, em respeito às tradições do judaísmo – Em vista das diversas repercussões do fato do serviço defeituoso, o valor da indenização, fixado em R\$ 4.000,00, é insuficiente para compensar o abalo sofrido, devendo ser majorado para R\$ 10.000,00, quantia condizente com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e que não representa enriquecimento sem causa – Os juros da mora sobre o valor da condenação incidem a partir da citação - Recurso provido em parte.

Vistos...

Ação de reparação de danos morais em serviço de transporte aéreo internacional de passageiros, julgada procedente, para condenar a ré a pagar ao autor indenização no valor de R\$ 4.000,00, ao fundamento de que, apesar de o autor ter previamente solicitado refeição *kosher* no voo, companhia aérea ré não lhe

atendeu, forçando-o a permanecer em jejum por 12 horas (fls. 198/200).

Inconformado, o autor interpõe recurso de apelação, na qual defende que a companhia aérea ré cancelou suas passagens inicialmente adquiridas, realocando-o para 10 horas depois, ocasião em que teve de esperar sentado por igual período nas dependências do aeroporto, além e que não pôde se alimentar durante o voo de aproximadamente 12 horas de duração, pois a transportadora não atendeu à solicitação de refeição *kosher*, pelo que seu transporte se tornou um verdadeiro martírio. Reputa que a indenização fixada pelo Juízo a título de danos morais não é capaz de compensar o abalo sofrido, devendo ser majorado para R\$ 15.000,00. Assevera, também, que os juros de mora devem incidir a partir da citação, e não da sentença (fls. 203/212).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 226/239).

Não houve oposição ao julgamento do recurso por sessão permanente e virtual.

É o relatório.

O apelante ajuizou a ação ao argumento de que adquiriu passagem aérea para o trecho operado pela apelada entre Roma – São Paulo, com partida em 05/02/2021, às 112h00, e solicitou previamente o fornecimento de refeição *kosher*, a fim de seguir os preceitos religiosos judaicos.

Contudo, o voo originalmente previsto foi cancelado, e o apelante realocado para outro serviço com partida às 21h45 do mesmo dia, e mesmo insistindo no fornecimento de refeição *kosher*, seu pedido não foi atendido, o que o obrigou a permanecer por mais de 12 horas sem se alimentar.

A ação foi julgada parcialmente procedente, com condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais fixados na quantia de R\$ 4.000,00.

A companhia aérea prestadora do serviço se conformou com a sentença, dela não se insurgindo, pelo que admitiu a verdade dos fatos reconhecidas.

Apenas o consumidor se insurgiu, visando a majoração do valor atribuído à indenização por danos morais, com incidência dos juros de mora desde a citação.

Com relação à pretensão de modificação do *quantum* fixado a título de indenização, assinala-se que, não obstante inexistirem regras objetivas para a mensuração do dano moral é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando a desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

No caso presente, deve ter em mente que duas foram as repercussões negativas narradas pelo apelante, o cancelamento do voo contratado e realocação para quase 10 horas depois; e a ausência de fornecimento de refeição *kosher* durante o voo.

Relativamente ao atraso no embarque, também se observa que a apelante não prestou assistência material adequada, de modo a evitar ou minimizar o sofrimento do apelante.

Aplica-se subsidiariamente à Lei Consumerista as normas gerais da Agência Nacional de Aviação, na qualidade de órgão regulador do serviço, que estabelece na Resolução nº 400/2016, art. 27, que, nas hipóteses de atraso de voo, por qualquer motivo que seja, a companhia aérea deve prestar assistência material consistente em fornecimento de alimento, se o atraso superar a duas horas, e acomodação e hospedagem, se o atraso persistir por mais de 4 horas, o que constitui risco inerente ao próprio desenvolvimento da atividade empresarial das transportadoras aéreas.

Ao deixar de fornecer acomodação e alimentação no tempo de espera pelo novo serviço, a recorrida não agiu de forma zelosa para reduzir os impactos da falha na prestação do serviço, o que foi agravado pela necessidade de o consumidor permanecer por quase 10 horas nas dependências do aeroporto sem qualquer comodidade, por tempo superior ao limite físico e psicológico tolerável pelo ser humano, que gera aflição e ansiedade que superam o limite do tolerável e do mero aborrecimento.

Quanto à refeição servida em voo de longa duração, é sabido que os praticantes do judaísmo possuem regras religiosas rígidas, que não podem ser flexibilizadas pelas prestadoras de serviço, de modo que ficando demonstrada a solicitação da refeição *kosher* para o voo inicialmente contratado (fls. 24/25), a realocação do passageiro por iniciativa da companhia aérea exigia dela manter as condições contratadas, dentre elas o fornecimento da comida especial.

Inegável reconhecer, assim, que o apelante se submeteu a jejum em voo de longa duração, em período maior de 12 horas, o que gera ainda maior sofrimento.

Desse modo, tendo em conta as peculiaridades do caso presente, a indenização fixada em R\$ 4.000,00 não se mostra suficiente, cabendo sua majoração para R\$ 10.000,00, quantia que se mostra mais adequada para compensar o apelante pelos transtornos decorrentes do malfadado voo, bem como de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade que devem balizar a fixação da respectiva indenização, de modo a não constituir em enriquecimento sem causa da vítima, e que deverá ser atualizado monetariamente a contar da data deste julgamento.

Quanto aos juros de mora, eles devem incidir a partir da citação.

Com exceção das hipóteses de responsabilidade extracontratual, os juros de mora incidem a partir da citação, momento em que a ré é constituída em mora, nos

termos do art. 240 do Código de Processo Civil.

Mesmo nas indenizações por dano moral, os juros incidem a partir desse momento, pois a parte ré tomou conhecimento do pedido e poderia desde logo reconhecê-lo e pagar a obrigação postulada, a fim de se eximir dos encargos da mora.

Desse modo, sobre o valor da condenação incidirá apenas os juros de mora a partir da citação até a data deste julgamento, calculado pelo valor da Taxa Selic deduzido do índice de correção monetária do IPCA, na forma dos arts. 389, parágrafo único e 406, §1º, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.095/2024, e a partir daí incidirão a correção monetária e os juros de mora pela taxa Selic até o efetivo pagamento.

Pelo exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso, para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), incidindo os juros da mora a partir da citação, além dos demais consectários nos termos supra.**

WALTER FONSECA

RELATOR