



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025303-56.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA ALVES FERREIRA MAIA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. IRINEU FAVA (Presidente) E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 52185
APEL.Nº: 1025303-56.2024.8.26.0002
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : MARIA ALVES FERREIRA MAIA
APDO. : LATAM AIRLINES GROUP S/A

*Indenização – Transporte aéreo – Atraso de voo –
Chegada ao destino 7 horas depois do originalmente
contratado – Defeito na prestação do serviço evidenciado –
Dano moral configurado – Recurso provido.*

Cuida-se de apelação contra a r. sentença de fls. 119/123 que julgou improcedente a ação indenizatória que MARIA ALVES FERREIRA MAIA dirigiu contra LATAM AIRLINES GROUP S/A.

Sustenta que o voo atrasou 7 horas sem qualquer justificativa ou aviso prévio. Ressalta que não foi fornecida assistência material suficiente e que as telas sistêmicas e *prints* colacionados pela ré não constituem prova idônea, pois são de produção unilateral e facilmente manipuláveis pela companhia aérea. Destaca que as siglas e códigos utilizados pela ré no seu sistema interno fogem à compreensão da autora, assim como do r. juízo. Insiste na responsabilidade da ré e na ocorrência do dano moral. Busca a reforma do *decisum*.

Sem contrariedade, subiram os autos.

Após determinação de fls. 146, sobreveio recolhimento da diferença do preparo recursal (fls. 149/151).

É o relatório.

Prospera a irresignação recursal.

Trata-se de ação de indenização por danos morais fundada na responsabilidade civil do transportador aéreo.

Consta dos autos que a autora adquiriu passagem aérea de Guarulhos a Juazeiro do Norte, com previsão de saída a 00h50min do dia 16/03/2024 e chegada às 03h45min.

Contudo, narra a autora que ao chegar com a devida antecedência no aeroporto, tomou conhecimento que seu voo estava atrasado, sem receber qualquer justificativa, e após muita espera, o voo saiu apenas às 08h17 e chegou no destino às 10h45, totalizando atraso de 7 horas em relação à programação original.

É cediço que a responsabilidade da companhia aérea é objetiva, decorrente de contrato com obrigação de resultado, ou seja, transportar o passageiro incólume na forma e no tempo convencionados. Sobre o tema, já decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. ATRASO EM VOO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA RECONHECIDA A PARTIR DOS ELEMENTOS FÁTICOS DOS AUTOS. SÚMULA 7/STJ. ACÓRDÃO ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, pois "O dano moral decorrente de atraso de vôo opera-se in re ipsa. O desconforto, a

aflição e os transtornos suportados pelo passageiro não precisam ser provados, na medida em que derivam do próprio fato" (AgRg no Ag 1.306.693/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, DJe de 6/9/2011). Tribunal local alinhado à jurisprudência do STJ.

2. As conclusões do aresto reclamado acerca da configuração do dano moral sofrido pelos recorridos encontram-se firmadas no acervo fático probatório constante dos autos e a sua revisão esbarra na Súmula 7 do STJ.

3. Agravo regimental não provido." (AgRg no Ag 1323800/MG, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 03/04/2014, DJe 12/05/2014).

No caso, para tentar eximir-se da responsabilidade, a ré alega que os fatos se deram em razão de problemas técnicos operacionais do aeroporto e que prestou a devida assistência à passageira.

Contudo, não há nos autos prova idônea do quanto alegado, pois além dos *prints* de tela apresentados à contestação (fls. 54 e 60) terem sido extraídos do seu sistema interno, o que torna prova de produção unilateral, eles estão ilegíveis, deles não se podendo compreender, muito menos concluir que o atraso ocorreu em razão de restrições impostas pelo aeroporto, bem como que tenha sido prestada assistência integral.

Nesse contexto, de rigor reconhecer a falha na prestação do serviço.

E não há dúvidas de que a parte autora sofreu dano

moral, muito além de um mero aborrecimento, pois o atraso de 7 horas é fato que transcende o mero aborrecimento de qualquer viagem.

Como é cediço, para a fixação do valor da indenização por danos morais é preciso levar em conta os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de forma que o montante deve ter o poder de inibir a prática de novo ato lesivo, sem se constituir num prêmio ou mesmo numa fonte de riqueza para a vítima.

Assim, tenho que o valor pleiteado pela autora de R\$ 8.000,00 mostra-se adequado para indenizar por todo contratempo causado pela ré.

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso, para julgar procedente a ação, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por dano moral em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), atualizada a partir da publicação deste Acórdão e acrescida de juros de mora a contar da citação.

Diante do que se decide, condena-se, ainda, ao pagamento de honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação atualizada.

SOUZA LOPES
Relator