



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418405

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005196-85.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TATIANA SAKUMA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1005196-85.2024.8.26.0003 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 5ª Vara Cível do Fórum Regional de Jabaquara

Apelante: TATIANA SAKUMA

Apelada: TAM LINHAS AÉREAS S/A

MM. Juíza de primeiro grau: Claudia Felix de Lima

Voto nº 49.836

Apelação – Transporte aéreo internacional – Cancelamento de voo – Ação indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos. Irresignação parcialmente procedente. Hipótese em que a autora teve o voo cancelado. Atraso de cerca de doze horas na chegada ao destino final. Inequívoca responsabilidade civil da ré, mesmo diante da disciplina da Convenção de Montreal, por não ter ela oferecido solução alternativa para afastar ou minimizar o dano experimentado pela autora. Situação em que, ademais, a ré não forneceu adequada assistência material à passageira. Dano moral configurado. Indenização que se arbitra na quantia de R\$ 3.000,00, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. Sentença reformada para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Verbas da sucumbência atribuídas à responsabilidade exclusiva da ré.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por
TATIANA SAKUMA em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A.

A autora comprou passagem aérea da ré com destino a São Paulo, partindo de Nova Iorque. O voo estava marcado para o dia 16.1.23, às 21h20, com chegada ao destino final prevista para as 9h40 do dia seguinte. Todavia, a autora foi surpreendida com a notícia de cancelamento do voo, tendo sido realocada para voo com partida às 9h30 do dia seguinte, o que fez com que chegasse ao destino final com mais de doze horas de atraso em relação ao horário inicialmente previsto. Além disso, a autora diz ter sido compelida a pernoitar no chão do aeroporto, sem nenhuma assistência por parte da ré, uma vez que não havia tempo suficiente para se acomodar em um hotel. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 11.000,00.

A r. sentença julgou a ação improcedente, responsabilizando a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 134/137).

Apela a vencida. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz, em síntese, que: (a) a apelante foi surpreendida com a notícia de cancelamento do voo, tendo sido realocada, de forma unilateral, em um itinerário desagradável; (b) foi compelida a pernoitar no chão do aeroporto; (c) está configurada a falha na prestação de serviços da apelada; e (d) impõe-se a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por dano moral, diante do desgaste e sofrimento imposto à apelante, que chegou ao destino final com mais de 12 horas de atraso (fls. 126/146).

2. Recurso tempestivo (fls. 139/140), preparado (fls. 155/156 e 176/177) e respondido (fls. 160/168).

É o relatório do essencial.

3. Anoto, inicialmente, que a relação entre as partes, conquanto não afaste a aplicação supletiva do Código de Defesa do Consumidor, submete-se, preponderantemente, à disciplina da

Convenção de Montreal.

Nesse sentido, a orientação firmada pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17).

A tese então aprovada é no sentido de que, “por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

4. Firmado esse pressuposto, observa-se que o art. 19 da Convenção de Montreal, entre nós aprovada pelo Decreto 5.910/2006, é de meridiana clareza ao assentar que “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de

passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se provar que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas".

Tal regra não discrepa do estabelecido no art. 734 do CC, com o seguinte teor: "O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade".

No caso, houve cancelamento do voo inicialmente contratado, que partiria de Nova Iorque com destino a São Paulo.

E a apelada disponibilizou outro voo apenas no dia seguinte, o que ocasionou a chegada da apelante ao destino final com mais de 12 horas de atraso.

A apelante fundamenta seu pedido também no descaso da empresa apelada para com os passageiros, uma vez que não prestou ela adequada informação a respeito do cancelamento do voo e não forneceu nenhuma assistência material.

E era exigível da apelada o fornecimento de assistência material à apelante, nos termos do art. 741 do CC, com a seguinte redação:

“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.**” (g.n.).

Com respeito à assistência material devida na situação em análise, cabe invocar a regra do art. 27 da Resolução ANAC 400/2016, a seguir reproduzida:

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

Na espécie, o atraso na chegada ao destino final foi de doze horas e a apelante, embora não se queixe de forma

específica da ausência de fornecimento de alimentação, alega ter sido compelida a pernoitar no saguão do aeroporto – alegação não impugnada na peça de defesa.

5. Em face desse cenário, cabe ter por caracterizada a responsabilidade civil da apelada e o dano moral afirmado pela apelante, quer em função do atraso, de cerca de 12 horas, na chegada ao destino final, quer por não lhe ter sido prestada adequada e suficiente assistência.

O sofrimento a que submetido a apelante é digno de proteção jurídica, salta aos olhos, porque de medida superior ao que decorre dos inevitáveis aborrecimentos do cotidiano.

6. Quanto à mensuração do dano moral, observa-se que a Convenção de Montreal não se refere especificamente ao dano moral, razão pela qual não se aplica a limitação constante do art. 22, item 1, daquele instrumento normativo, que se refere, exclusivamente, a eventos relacionados à bagagem ou à carga

transportada.

Confira-se:

“Apelação e adesivo Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. A ocorrência de problemas mecânicos não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior, determinando a responsabilidade da ré pelos danos causados em decorrência do atraso em voo. Aplicação da Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional que determina a limitação da indenização por danos materiais em caso de atraso de voo. Danos morais caracterizados. Limitação da Convenção que não se aplica aos danos morais. Valor adequadamente arbitrado. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré parcialmente provido e conhecido em parte do recurso adesivo do autor, e nesta parte, desprovido.” (Ap. 1001727-51.2017.8.26.0011, Rel. Des. PEDRO KODAMA, 37ª Câm. de Dir. Priv., j. 24.10.17).

“APELAÇÃO. AÇÃO
DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E
MATERIAIS. Atraso em voo internacional.
Sentença de parcial procedência, condenando a
agência de viagens e a companhia aérea,
solidariamente, ao pagamento de R\$ 8.000,00 ao
autor, pelos danos morais experimentados - Pedidos
de danos materiais e lucros cessantes indeferidos.
Recursos das partes. DANOS MORAIS. Recente
decisão do STF, no sentido de que a Convenção de
Montreal passou a ter prevalência sobre a legislação
consumerista pátria - Julgamento do RE 636331 e
do ARE 766618, com repercussão geral (tema 210)
- Aplicação subsidiária do CDC. O voo contratado
foi cancelado e o retorno do autor ao Brasil foi
adiado em dois dias - Fortuito interno, cuja
responsabilidade é da companhia aérea -
Jurisprudência. Responsabilidade solidária da e
Destinos e da Royal Air Maroc, eis que não
comprovaram suficientemente ter tomado as
medidas cabíveis no sentido de minimizar
os danos ao passageiro (artigo 19 da Convenção de
Montreal). Manutenção do importe de R\$
8.000,00, em solidariedade, nos termos do julgado

recorrido. DANOS MATERIAIS. Sentença afastou pedido por falta de provas – Reforma – Documentos juntados pelo autor aptos a demonstrar os gastos suportados em razão do adiamento do voo, com hospedagem e alimentação. Dever de ressarcir configurado - Sentença reformada neste tópico. LUCROS CESSANTES. Perda de dois dias de trabalho - Não comprovação do prejuízo alegado, mesmo porque o próprio autor asseverou que as consultas foram remarçadas para outras datas. Sentença mantida nesta parcela. SUCUMBÊNCIA. Requeridas vencidas na maior parte dos pedidos iniciais, devendo arcar com as custas e despesas processuais e com os honorários dos patronos do autor, majorando-os para 15% do valor da condenação. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO, APELAÇÕES DAS REQUERIDAS IMPROVIDAS.” (Ap. 1071529-34.2015.8.26.0100, Rel. Des. SILVIA MARIA FACCHINA ESPOSITO MARTINEZ, 24ª Câm. de Dir. Priv., j. 14.11.17).

E a indenização por danos morais deve ser fixada atendendo seu duplice caráter, isto é, o de representar, de um

lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, e de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, principalmente da autora do ilícito, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Assim, considerada as peculiaridades do caso e tendo em conta o critério adotado pela Turma Julgadora em hipóteses análogas, tenho que a indenização por dano moral deve ser arbitrada na quantia de R\$ 3.000,00, sobretudo à luz da técnica do desestímulo.

Tal quantia experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

7. Donde a reforma da r. sentença, com a proclamação da parcial procedência da demanda.

Arcará a apelada com a integralidade das despesas do processo e com honorários ao advogado da parte adversária, estes arbitrados em R\$ 1.000,00, segundo o critério equitativo, diante do diminuto valor da condenação e com vistas a remunerar condignamente o trabalho do advogado em juízo.

Anoto que o não acolhimento integral do pedido de indenização por danos morais não implica sucumbência recíproca, ao menos para efeito de fixação de verbas da sucumbência (Súmula 326 do STJ).

Posto isso, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator