



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002214-98.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA PAULA DE OLIVEIRA SANTOS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

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 sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002214-98.2024.8.26.0003

Comarca: SÃO PAULO – FORO REG. JABAQUARA – 6ª VARA CÍVEL

Apelante: ANA PAULA DE OLIVEIRA SANTOS

Apelado: TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)

Juiz: MICHELLE FABIOLA DITTERT PUPULIM

VOTO 8807

**APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL.
INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL.
CANCELAMENTO DE VOO.**

1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência da ação. Insurgência recursal da autora pretendendo a condenação da empresa aérea no dano moral sofrido.

2. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Configurada. Incontroverso o cancelamento do voo em razão de manutenção não programada de aeronave. Justificativa que não gera excludente de responsabilidade civil, por se tratar de fortuito interno.

3. DANO MORAL. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso (STJ, REsp 1.584.465), a saber: a) houve atraso de mais de 11 horas do horário original programado; b) não foi fornecida assistência material adequada prevista nos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16, da ANAC; c) não houve prévia comunicação à passageira quanto ao cancelamento do voo. Fixação em R\$ 8.000,00, conforme pedido inicial.

4. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por dano moral que ANA PAULA DE OLIVEIRA SANTOS move em face de LATAM AIRLINES BRASIL, julgada IMPROCEDENTE, com a condenação da autora ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da parte adversa, fixada em 10% sobre o valor da causa.

Apelo da autora alegando, em suma, que, em razão do cancelamento do voo, que sairia de Belo Horizonte com conexão em São Paulo e destino a Campo Grande, enfrentou grandes aborrecimentos, desgaste

e frustrações, inclusive pelo descaso dos funcionários da companhia aérea, que apenas ofertaram uma alternativa de reacomodação, em voo disponibilizado com atraso de 11 horas do horário original. Entende que houve falha na prestação dos serviços da ré, mormente pelo cancelamento sem aviso prévio. Demais, quanto ao motivo invocado pela companhia, manutenção não programada, não há especificação de quais eram os problemas que necessitavam de manutenção, nem juntou relatório para comprovar sua alegação. Anota que se cuida de fortuito interno, que não é causa suficiente para o afastamento da responsabilidade da empresa pelos danos causados, mesmo porque deve responder por eventuais problemas decorrentes do risco de sua atividade, a qual encerra obrigação de resultado. Salienta que é entendimento uníssono na jurisprudência que longas horas de atraso geram dano moral. Além disso, a ré não comprovou haver prestado suficiente assistência material a consumidora durante o período de espera. Insiste que houve violação ao art. 14 do CDC, importando na responsabilização objetiva da companhia aérea pelo dano moral sofrido, o qual restou comprovado nos autos.

Não houve contrarrazões (fl. 185).

É o relatório.

Alega a parte autora que reside em Belo Horizonte/MG e com intuito de visitar seu irmão, que mora em Campo Grande/MS, adquiriu passagens aéreas junto à ré, para o seguinte trecho: Belo Horizonte – São Paulo – Campo Grande, saindo no dia 10/10/2023 às 08h35 com desembarque em São Paulo, e embarque no voo para Campo Grande às 12h30, com horário previsto de chegada às 13h20. Aduz que chegou ao aeroporto com a

antecedência necessária para realizar os procedimentos de check-in e aguardar pelo embarque. No entanto, afirma que obteve informações de que o voo estava atrasado, e algumas horas depois, que o voo havia sido cancelado. Ressalta que não houve prévia comunicação quanto ao cancelamento, com antecedência de 72 horas. Alega que lhe foi oferecida uma única opção com voo saindo no dia 10/10/2023 às 14h45, embarque, em conexão, em São Paulo às 23h30, e horário previsto para chegada em Campo Grande às 00h25 do dia 11/10/2023. Assevera que estava se recuperando de torção no pé, e a longa espera piorou sua recuperação. Invoca o dever do transportador de oferecer alternativas para a reacomodação nas situações de cancelamento ou atraso, o que não ocorreu, tendo o voo sido imposto à autora. Sustenta que a situação gerou grande desgaste, por culpa exclusiva da companhia aérea, e que houve assistência material precária, além de não haver sido prestadas informações em tempo hábil. Invoca relação de consumo. Requer, assim, a condenação da ré na reparação pelo dano moral sofrido, que estimou em R\$ 8.000,00.

A parte ré, em sua defesa, sustentou ausência de falha na prestação dos serviços, porque o cancelamento do voo ocorreu em razão de caso fortuito ou força maior, pela manutenção não programada da aeronave, conforme relatório que anexou em print. Aduziu que não mediu esforços para cumprir o contrato, reacomodando a autora no primeiro voo disponível. Salientou que não há nexo de causalidade entre o ato e dano alegado, informando que prioriza a segurança de seus passageiros, razão pela qual a aeronave não saiu do solo. Invoca o inciso II, do art. 256 do Código Brasileiro de Aeronáutica e arts. 734 e 737 do CC/02. Impugnou a pretensão indenizatória. Requereu a improcedência.

1. Objeto recursal

Pretende a autora a inversão do julgado, com a condenação da empresa aérea no dano moral sofrido, em razão do cancelamento de voo.

2. Normas aplicáveis ao transporte aéreo

O contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada. Nesse sentido expressa o art. 737 do CC/02 expressa: “*o transporte está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos (...)*”.

Assim, em se tratando de obrigação de resultado, se o contrato não for cumprido, sem que ocorram as excludentes de responsabilidade, obriga-se o prestador de serviços a compor os prejuízos suportados pelo passageiro.

Por seu turno, é cediça a responsabilidade objetiva da companhia aérea, decorrente de contrato com obrigação de resultado, ou seja, transportar o passageiro incólume na forma e no tempo convencionados.

3. Dano moral

O entendimento jurisprudencial pátrio é no sentido de que na hipótese de atraso ou cancelamento de voo, não há como se admitir a configuração do dano moral presumido (*in re ipsa*), devendo ser devidamente comprovado pelo passageiro.

Nem outra é a redação do art. 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) dada pela Lei 14.034/2020, que estabelece:

“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”

Nesse sentido, o C. STJ se posicionou da seguinte forma para o caso de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea:

“(…) Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano 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” ((REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019).

Ou seja, para verificação do dano moral é mister o exame das circunstâncias que envolveram, no caso concreto, o atraso ou cancelamento do

voo, conforme orientação do C. STJ, isto é: 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.

Por sua vez, regulamentando o tema, o art. 21 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), regra que:

*“Art. 21. O transportador deverá oferecer as **alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”**. (g.n.).*

Ademais, a respeito do suporte material incidem também os

artigos 26 e 27 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil):

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro. (g.n.)”

“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.” (g.n.).

4. Exame do dano moral no caso concreto (casuística)

Na hipótese, restou demonstrado que houve cancelamento do voo originário, ocasionando à autora um atraso de mais de 11 horas quanto ao inicialmente contratado.

A empresa aérea não demonstrou que informou adequadamente a passageira sobre o atraso e o cancelamento do voo original, nem mesmo foram oferecidas alternativas de reacomodação em voos mais próximos, apenas foi ofertada uma única opção. Não foi juntada, como comprovação, por exemplo, lista dos voos disponíveis que foram oferecidos à autora.

Importante ponderar que a ré fundamentou sua defesa na ocorrência de fortuito externo decorrente da manutenção não programada da aeronave.

Todavia, a necessidade de manutenção da aeronave é considerada caso fortuito interno, isto é, a justificativa dada pela ré para o atraso possui relação intrínseca à atividade prestada por ela e, com base na teoria do risco-proveito, insere-se no risco da atividade desenvolvida e fornecida pela ré no mercado de consumo.

Nessa linha de pensamento, colhem-se precedentes da 17ª Câmara de Direito Privado, destacando-se as seguintes ementas:

“APELAÇÃO Ação de indenização - Dano moral -Transporte Aéreo - Atraso de Voo Nacional - Atraso de 5 horas para chegada ao destino Atraso que ocorreu em razão manutenção não

programada, sequer especificado - Fortuito interno - Falha na prestação dos serviços reconhecida - Dano moral configurado - Indenização devida - Quantum indenizatório fixado de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença reformada Recurso provido.”(TJSP; Apelação Cível 1001209-75.2023.8.26.0003; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2023; Data de Registro: 30/08/2023).

“INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. TRANSPORTE AÉREO. Atraso de voo nacional, em razão de manutenção não programada. Perda da conexão. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da transportadora. Má prestação do serviço caracterizada. Opção pelo transporte aéreo que se relaciona justamente com a rapidez prometida. Passageiros que, em razão do atraso do voo contratado, perderam a conexão e chegaram ao destino com mais de vinte e quatro horas de atraso. Dano material comprovado. DANO MORAL. Indenização devida. "Quantum" indenizatório originalmente fixado em R\$5.000,00 para cada um dos autores que não comporta redução. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002177-07.2023.8.26.0068; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2023; Data de Registro: 10/08/2023).

Esse conjunto de fatos apontados levaram à conclusão de

ocorrência de danos morais indenizáveis, pois as circunstâncias que envolveram o cancelamento do voo, ultrapassaram os meros aborrecimentos que podem ocorrer durante uma viagem via transporte aéreo.

5. Valoração do dano moral

Para a fixação do valor da indenização por danos morais é preciso levar em conta o princípio da 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, por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Em atenção aos critérios acima mencionados, entende-se que o dano moral deve ser fixado em R\$ 8.000,00, conforme pedido pela autora nesta ação, por ser razoável e proporcional à ofensa e a repercussão desta na esfera da ofendida.

6. Dispositivo

Diante do exposto, **dou** provimento ao recurso da autora para julgar procedente a ação para:

a) condenar a ré a reparar a autora pelo dano moral sofrido, no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 8.000,00. A quantia deverá ser corrigida desde o arbitramento (STJ, Súmula nº 362), com incidência da Taxa SELIC (CC/02, art. 406, § 1º, na redação da Lei 14.905/2024), sendo vedada a sua cumulação com a correção monetária, porque esta última já está inserida em sua composição, conforme entendimento do C. STJ;

b) condenar a ré ao pagamento das custas e despesas do processo e verba honorária do patrono da autora, fixada em 20% sobre o valor da condenação, conforme critérios do § 2º, do art. 85, do CPC/15.

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator