



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8Registro: 2025.0000430331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032220-88.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LOURINALDO SILVA DO NASCIMENTO, NIEDJA LAYANE SANTOS DA CUNHA e FRANCISCA SIMONE DOS SANTOS NASCIMENTO, 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 sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1032220-88.2024.8.26.0003

**Apelantes: Lourinaldo Silva do Nascimento, Niedja Layane dos Santos
Balbino e Francisca Simone dos Santos Nascimento**

Apelada: Latam Airlines Group S/A

Comarca: São Paulo

Juíza prolatora: Laura Mota Lima de Oliveira Baccin

Voto nº 8638

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE
AÉREO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.**

1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência do pedido de indenização por danos morais. Insurgência recursal dos autores, sob os seguintes argumentos: (a) atraso de mais de 6 horas em relação ao horário originalmente contratado; (b) ausência de prestação material prevista pela Resolução 400/16 da ANAC; (c) ausência de reacomodação dos autores em próximos voos.

2. DANO MORAL. Caracterizado. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso, a saber: (a) atraso superior a 6 horas em relação ao horário originalmente contratado; (b) ausência de prestação material prevista pelos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16. Fixação do valor da indenização em R\$ 5.000,00, para cada autor, de acordo com o pedido inicial. Princípios da Razoabilidade e proporcionalidade atendidos.

3. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais que LOURINALDO SILVA DO NASCIMENTO, NIEDJA LAYANE DOS SANTOS BALBINO e FRANCISCA SIMONE DOS SANTOS NASCIMENTO promoveram em face de LATAM AIRLINES GROUP S/A, julgada improcedente.

Os autores ofertaram apelação (fls. 161/169). Em síntese, destacaram-se os seguintes argumentos: (a) atraso de mais de 6 horas em relação ao horário originalmente contratado; (b) ausência de prestação material prevista pela Resolução 400/16 da ANAC; (c) ausência de reacomodação dos autores em próximos voos. Ao final, os apelantes articularam o pedido de reforma da r. sentença, para julgar procedente a ação.

A parte apelada ofertou contrarrazões (fls. 175/186).

É o relatório.

Recurso regularmente processado.

1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

A relação travada entre as partes é de consumo, o que faz incidir, na hipótese, todas as regras e os princípios esculpidos no Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente em razão de sua vulnerabilidade, pois o: *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já, a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo CDC, assim redigido: *“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou*

comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Porém, este fato, por si, não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

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. Porém, o dano moral, nessa situação, deve ser demonstrado, conforme previsto no art. 251-A¹ do Código Brasileiro de Aeronáutica (com redação trazida pela Lei 14.034/2020).

Mesmo antes da referida norma, o C. Superior Tribunal de Justiça já trazia os critérios que devem ser observados para a materialização do dano

¹ CBA, Art. 251-A. “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.” (g.n.)

moral, conforme trecho da ementa que segue:

“(...) 5. Na específica hipótese de atraso 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.

6. 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. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrigli, 3ª Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018, g.n.).

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, incidem também os artigos 26, 27 e 28 da Resolução 400 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.”

“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.”

“Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”

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

Conforme exposto, o dano moral deve ser demonstrado, ou seja, não incide “in re ipsa”. **Desse modo, passo a examinar as provas, pautado pelos critérios trazidos pelo C. STJ (REsp 1.584.465).**

No caso concreto, os autores comprovaram a aquisição de passagens aéreas para viagem em voo, no dia 08/10/2024, entre Natal e Florianópolis, com escala no Estado de São Paulo (fls. 30/32). Sendo o primeiro trecho com pouso no Aeroporto de Guarulhos às 06h30min do dia 08/10/2024. E o segundo trecho com decolagem no aeroporto de Congonhas,

às 11h20min e chegada em Florianópolis às 13h, do mesmo dia. O primeiro trecho entre Natal e o aeroporto de Guarulhos transcorreu normalmente. Entretanto, ao chegarem no aeroporto de Congonhas, os autores foram informados sobre o atraso do voo com destino à Florianópolis. Após o coautor Lourinaldo procurar informações, os autores foram realocados para um voo (fls. 35/38) que chegou ao destino final às 19h45min do dia 08/10/2024 (fl. 33). **Ou seja, houve um atraso de mais de 6 horas em relação ao horário originalmente contratado.**

Nessa linha de pensamento, com fundamento nos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16 da ANAC, cabia à parte ré fornecer assistência material aos autores. No caso, valores para alimentação. Entretanto, a ré não trouxe nenhuma prova do cumprimento daquela obrigação, não se desincumbindo do seu ônus probatório. Reporto a existência de negativa da parte autora a respeito do fornecimento da alimentação, reiterada em réplica (fls. 138/151).

A ré fundamentou sua defesa na ocorrência de fortuito externo decorrente da readequação da malha aérea.

Todavia, a necessidade de readequação da malha aérea 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.

Nesse sentido, destaco precedente da 17ª Câmara de Direito Privado:

“Indenização – Atraso de voo internacional – Adequação da malha aérea – Fortuito interno que não afasta a responsabilidade da transportadora - Dano moral configurado –

Quantum fixado em R\$ 10.000,00 para cada autor – Necessidade – Sentença reformada - Recurso provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1056868-09.2022.8.26.0002; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2023; Data de Registro: 13/09/2023, g.n.)

Esse conjunto de fatos apontados levaram à conclusão de ocorrência de danos morais indenizáveis, pois as circunstâncias que envolveram o atraso do voo, ultrapassaram os meros aborrecimentos que podem ocorrer durante uma viagem via transporte aéreo.

4. 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, fixo o valor da indenização por danos morais em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, para cada autor, conforme petição inicial, atendendo-se, assim, aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Colho precedente da Câmara julgadora, em que se adotou patamar indenizatório até superior ao pedido pela parte autora:

“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. Atraso de voo que ocasionou a chegada ao destino após mais de 8 horas do previsto, sem nenhuma assistência com alimentação e hospedagem, tendo os autores pernoitado no saguão do aeroporto. Pretensão de majoração do "quantum" fixado a título de dano moral. Majoração do valor fixado originalmente em R\$-2.000,00 para R\$-10.000,00 para cada autor. Verba honorária mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1033988-71.2023.8.26.0007; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2024; Data de Registro: 26/06/2024).

O referido valor será corrigido monetariamente a partir deste arbitramento (publicação do acórdão), incidindo juros de mora desde a citação, por ser hipótese de responsabilidade objetiva e contratual da empresa de transporte aéreo (súmula nº 362 do STJ).

Em suma, dou provimento ao recurso dos autores.

5. Dispositivo

Diante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** às razões recursais dos autores para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, nos termos expostos na fundamentação.

A alteração do julgamento implica na modificação da distribuição das verbas de sucumbência. A ré suportará o pagamento integral das custas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

judiciais (atualizadas) e dos honorários do advogado dos autores, os quais fixo em 15% do valor da condenação (principal, com juros e correção monetária). Outrossim, o resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator