



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431677

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033536-39.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOÃO LUCAS BARRETO LACERDA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 4 de maio de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1033536-39.2024.8.26.0003

Apelante: João Lucas Barreto Lacerda

Apelada: Latam Airlines Group S/A

Ação: Indenização por danos morais

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª instância: Dra. Laura Mota Lima de Oliveira Baccin

Voto nº 14.851

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Cancelamento de voo em razão da adequação da malha aérea. Fortuito interno configurado. Dinâmica incontroversa. Realocação do apelante em outro voo que acarretou atraso de quase 12 horas para chegada ao destino e a perda de compromissos profissionais. Falha na prestação dos serviços. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 151/155, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido inicial.

Busca-se a reforma da *decisum* porque: a) aplica-se o CDC ao caso concreto; b) houve o cancelamento do voo sem maiores informações e qualquer justificativa; c) o apelante foi realocado em outro voo com partida no dia seguinte; d) as mudanças das condições da

viagem acarretaram atraso de 12 horas para chegada ao destino; e) o recorrente perdeu compromissos profissionais; f) patente a falha na prestação de serviços a atrair a responsabilidade objetiva da apelada; g) restaram caracterizados danos morais; h) pugna pela fixação de indenização no valor de R\$.6.000,00; i) colaciona jurisprudência (fls. 158/166).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 172/179).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais movida pelo apelante em virtude de cancelamento de voo.

Narra a inicial que o autor adquiriu passagem aérea da empresa ré para o trecho de São Paulo (via aeroporto de Congonhas) a Fortaleza, com saída prevista para o dia 30.10.2024, às 22h20, e chegada às 1h50 do dia seguinte.

Já no aeroporto foi informado quanto ao atraso do voo, o que já despertou ansiedade e frustração entre os passageiros. Posteriormente, por volta das 23h, foram informados quanto ao cancelamento do voo, sem qualquer justificativa e maiores informações.

É certo que foi realocado em outro voo, com partida em aeroporto diverso (aeroporto de Guarulhos) no dia seguinte, às 10h00, o

que acarretou um atraso de 11 horas e 40 minutos para chegada ao destino.

Em razão da alteração unilateral dos termos originalmente contratados, bem como ante os transtornos sofridos, promoveu a presente demanda com a finalidade de receber indenização por danos morais.

A ação foi julgada improcedente. Daí o inconformismo.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

A dinâmica dos fatos restou incontroversa, assim como o cancelamento do voo em razão de adequação da malha aérea.

Com efeito, os problemas com a malha aérea decorrem do risco da própria atividade da ré e caracterizam fortuito interno capaz de atrair sua responsabilidade civil.

Veja-se, precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL -

Transporte aéreo nacional - **Atraso de voo - Alteração da**

malha aérea - Perda de conexão - Ausência de comprovação de impossibilidade de operação do voo no horário contratado - Fortuito interno caracterizado - Excludente da responsabilidade civil da ré - Inocorrência - Falha na prestação de serviços caracterizada - Reacomodação em outro voo - Atraso superior a 7 (sete) horas para chegada da autora ao seu destino - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada para procedência - **RECURSO PROVIDO.** (Apelação Cível 1009139-13.2024.8.26.0003; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024) (g.n.).

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO - Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – **Cancelamento de voo em razão de suposta necessidade de reestruturação da malha aérea – Prestação de serviço inadequada – Fortuito interno, que não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da transportadora- Responsabilidade da requerida configurada –** Indenização devida – **DANOS MORAIS - CARACTERIZADOS –** Abalo moral passível de compensação - Transtornos causados pelo cancelamento do voo que causaram desgastes à parte autora - Dano moral presumido - Indenização que deve ser arbitrada em R\$ 8.000,00, para cada autor, observado os critérios de

proporcionalidade e razoabilidade, dupla função, compensatória e repressiva - Sentença reformada- RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1030510-67.2023.8.26.0003; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024) (g.n).

Ademais, não se pode ignorar que houve a alteração unilateral do local de partida da viagem (de aeroporto de Congonhas para Guarulhos), o que gerou ao autor gastos extras com transporte.

Nesse cenário, incontestável a falha na prestação de serviços pela companhia aérea apelada, que, além da falta de informações e o nervosismo gerado no apelante, alterou unilateralmente as condições da viagem previamente contratada.

Não tendo a recorrida provado suficientemente a existência de causa excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, responde, objetivamente, pelos danos causados aos recorrentes, na qualidade de fornecedora de serviços.

Incide, no caso, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

Respeitado o entendimento do Juiz singular, infere-se que o dano moral, na espécie, é *in re ipsa* e, portanto, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Patente a falha na prestação do serviço pela ré, que não se atentou à regularidade da operação, o que culminou com um atraso de quase 12 horas para chegada ao local de destino.

A situação acima acarretou evidentes constrangimentos, para além de desconforto, segundo as regras ordinárias de experiência, fatos estes que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo devida a correspondente reparação extrapatrimonial.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

Em relação ao *quantum* indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

De fato, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

In casu, ainda há peculiaridades a serem consideradas na quantificação da verba indenizatória, visto que o apelante logrou êxito em comprovar a perda de compromissos profissionais, conforme consta às fls. 28/29.

Sopesando tais elementos acolho o pedido inicial e fixo a indenização em R\$.6.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar o autor pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Logo, reforma-se a sentença para condenar a ré ao pagamento da indenização por danos morais estabelecidos em R\$.6.000,00, corrigido a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ), acrescido de juros de mora calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela Lei n. 14.905/2024, desde a citação.

Em razão do deslinde dado ao recurso, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora