



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431681

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031885-69.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLEYSON PINHEIRO DA SILVA, 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 1031885-69.2024.8.26.0003

Apelante: Cleyson Pinheiro da Silva

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 14.852

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Cancelamento de voo em razão de problemas operacionais do aeroporto. Fortuito interno configurado. Dinâmica incontroversa. Realocação do apelante em outro voo que acarretou atraso de quase 9 horas para chegada ao destino e perda do velório da avó. 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. 124/127, 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 9 horas para chegada ao destino; e) o

recorrente não chegou a tempo de participar do velório de sua avó; 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\$.10.000,00; i) colaciona jurisprudência (fls. 130/149).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 158/168).

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, com a finalidade de participar do velório e enterro de sua avó, adquiriu passagem aérea da empresa ré para o trecho entre Rio de Janeiro e Manaus, com conexão em São Paulo, com saída prevista para o dia 18.11.2023, às 19h55, e chegada às 1h05 do dia seguinte.

Em razão do atraso do primeiro voo, sem maiores explicações por parte da requerida, perdeu a conexão em São Paulo.

Foi realocado em outro voo, com partida no dia seguinte, às 07h05, o que acarretou um atraso de 9 horas 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 problemas operacionais do aeroporto.

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

Veja-se, precedentes desta Corte de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO DE 22 HORAS. PERDA DE CONEXÃO. REMARCAÇÃO DE PASSAGENS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO

SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. DANO MATERIAL COMPROVADO. SENTENÇA REFORMADA. 1. Relação de consumo configurada entre as partes, aplicando-se, in casu, os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC. 2. **O cancelamento de voo por problemas técnicos operacionais ou restrição operacional do aeroporto estão inseridos nos riscos da atividade explorada pela companhia aérea, sendo incapaz de excluir a responsabilidade da prestadora de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC.** 3. O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte, por força dos arts. 734 e 737 do Código Civil, respondendo o transportador por danos causados aos passageiros, salvo motivo de força maior devidamente comprovado. 4. A ausência de prova robusta acerca das excludentes de responsabilidade alegadas pela companhia aérea, em afronta ao disposto no art. 373, II, do CPC, impõe o reconhecimento da falha na prestação do serviço. 5. Atraso superior a 22 horas para chegada ao destino final, com perda de conexão internacional previamente contratada junto a outra companhia aérea, ultrapassa o mero dissabor cotidiano, configurando dano moral indenizável. 6. O contrato de transporte constitui obrigação de resultado, devendo o transportador conduzir o passageiro incólume ao destino, no horário convencionado, sob pena de responder pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento contratual. 7. Danos materiais devidamente comprovados mediante documentação idônea acostada aos autos, demonstrando os gastos extraordinários suportados pela autora para remarcação das passagens aéreas, em observância ao princípio da reparação integral do dano, insculpido no artigo

944 do Código Civil. 8. Valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, consideradas as circunstâncias do caso concreto e a jurisprudência desta Câmara em casos análogos. 9. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1026520-05.2022.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025) (g.n.).

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – reparação de danos – Atraso de sete horas e meia – **Alegação, pela ré, de restrições operacionais do aeroporto – Fato que caracteriza fortuito interno** – Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 14, do Código do Consumidor, ínsita ao contrato de transporte aéreo – Indenização por dano moral devida, com valor fixado – Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1007132-27.2024.8.26.0010; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025) (g.n.).

Nesse cenário, incontrastável 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 9 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.

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 especial circunstância a ser considerada na quantificação da verba indenizatória em virtude da perda do velório de sua avó, principal motivo da viagem.

Sopesando tais elementos, acolho valor sugerido na inicial e fixo a indenização em R\$.10.000,00, 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.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrichi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.”
(STJ; REsp 318.379/MG)

Logo, reforma-se a sentença para condenar a ré ao pagamento da indenização por danos morais estabelecidos em R\$.10.000,00, sobre a qual incidirão correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ) e 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 advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

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