



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432077

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016700-88.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADRYELLE GOMES DA ROCHA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57690

APEL.Nº: 1016700-88.2024.8.26.0003

COMARCA: São Paulo

APTE. : Adryelle Gomes da Rocha

APDA. : Tam Linhas Aéreas S.A. (Latam Airlines Brasil)

SENTENÇA DA JUIZA: Michelle Fabiola Dittert Pupulim

[L]

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização
- Contrato de transporte aéreo nacional –
Cancelamento de voo e realocação da autora
em voo partindo de outra cidade, sem
fornecimento de assistência material – Greve
de funcionários em aeroporto não
descaracteriza o fortuito interno,
principalmente porque não exonera a
companhia aérea de prestar assistência material
aos consumidores na forma prevista pela
resolução 400 da ANAC – Falha na prestação
do serviço - Inocorrência de fortuito externo –
Dano material – Ressarcimento com as
despesas de transporte e hospedagem na outra
cidade devidos – Dano moral – Configuração
em atraso por tempo considerável, aqui
considerado entre o horário previsto para
chegada no destino e o que efetivamente
ocorreu com a rota oferecida – Pretensão da
autora à fixação da indenização em R\$
10.000,00 - Pretensão exagerada – Indenização
fixada em R\$ 5.000,00 – Ação procedente em
parte – Redistribuição dos encargos
sucumbenciais - Recurso provido em parte.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou improcedente esta ação indenizatória e condenou a autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Pretende a recorrente indenização por danos material

moral sofridos pelo cancelamento do voo contratado com a ré.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2. A apelante reclama indenização pelo cancelamento do voo contratado de Maringá-PR ao Rio de Janeiro-RJ, com escala em Guarulhos; ela assevera que foi realocada em voo partindo de Londrina-PR ao mesmo destino, sem prestação de qualquer assistência material, o que lhe causou prejuízos materiais com o deslocamento e hospedagem na nova cidade de partida, além de abalo moral (cf. fls. 1-35).

No caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se a regra do art. 22 do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Quanto à responsabilidade pelos danos, diz o parágrafo único do mesmo artigo:

“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

Adotou-se, portanto, às empresas prestadoras de serviços públicos – como o de transporte aéreo - a responsabilidade objetiva integral pelos danos causados aos seus passageiros, que prescinde da discussão acerca da culpa da fornecedora.

O cancelamento teria sido justificado por uma greve

de terceirizados no aeroporto de Guarulhos, o que não é suficiente para descaracterizar o fortuito interno; ainda que assim não fosse, tal situação não seria capaz de afastar a necessária prestação de assistência prevista na Resolução 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que a companhia aérea deixou de cumprir.

Extraí-se da jurisprudência desta 20ª Câmara de Direito Privado do TJSP:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. Demanda proposta contra companhia aérea. Atraso no voo em razão de greve na França. Ausência de assistência adequada da ré. Autora que precisou adquirir outra passagem por conta própria para tentar mitigar os efeitos do atraso e viajar dentro do cronograma original. Sentença que julgou improcedentes os pedidos. Apelo da autora. Com razão. Sentença que deve ser modificada. Atraso de voo devido à greve geral na França. Fortuito interno. Atraso do voo com chegada ao destino final com 19 horas de atraso. Viagem internacional contratada com antecedência de dois meses e sem a prestação de assistência adequada para o oferecimento de alternativas para cumprimento do transporte da autora. Responsabilidade da requerida. Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e respectivas bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade. Dano material. Requerida que devem ressarcir a quantia gasta a título de passagem aérea adquirida para a realização da viagem. Danos morais ante a situação fática ocorrida. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Quantum indenizatório fixado em R\$ 3.000,00. Apelo provido. (cf. Apel. nº 1170413-20.2023.8.26.0100, rel. Des. Roberto Maia, j. 23-10-2024).

Responde, assim, a companhia aérea pelos gastos comprovados de R\$ 305,62 com transporte e hospedagem da autora (cf.

fls. 59-63), acrescidos de juros moratórios contados da citação e correção monetária a partir do desembolso, observada a Lei nº 14.905/2024.

No julgamento do REsp 1584465-MG, a Terceira Turma do STJ afirmou que não há dano moral “in re ipsa” na hipótese de atraso de voo, sendo necessária a observância de particularidades do caso para comprovar-se a lesão extrapatrimonial sofrida, como “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” (cf. REsp. nº 1584465/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13-11-2018).

Porém, é cediço que o atraso de voo por longos períodos é fato gerador de dano moral e, como tal, independe de prova, como majoritariamente decide esta 20ª Câmara de Direito Privado (cf. Apel. nº 1065423-51.2018.8.26.0100, rel. Des. Correia Lima, j. 17-6-2019; Apel. nº 1005098-79.2019.8.26.0002, rel. Des. Roberto Maia, j. 03-6-2019; Apel. nº 1003258-65.2018.8.26.0003, rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 03-6-2019).

O atraso de 15 horas para a chegada ao destino com a

nova rota, as dificuldades enfrentadas na solução do problema e a necessidade de deslocamento pelo consumidor a outra cidade não refletem mero dissabor.

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido. Esta Câmara tem procurado, dentro do possível, estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. E bem certo é que se devem considerar certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que

tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados tais fatores, a indenização é arbitrada em R\$ 5.000,00 [com correção monetária a partir da data deste acórdão (cf. súmula 362 do STJ) e de juros de mora desde a citação (cf. art. 405 do CC)], sendo exagerada a pretensão de indenização de R\$ 10.000,00.

A correção monetária e a taxa de juros serão calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024.

A teor da Súmula 326 do STJ, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Assim, a apelada responderá exclusivamente pelas custas, despesas processuais e pelos honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação.

3. Posto isso, o meu voto dá parcial provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator