



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438205

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017011-77.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelado JOÃO VICTOR GIARDINI,.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FLÁVIO CUNHA DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1017011-77.2022.8.26.0576
Comarca: São José do Rio Preto – 4ª Vara Cível
Apelante: Latam Airlines Group S.A.
Apelado: João Victor Giardini
Juíza de Primeiro Grau: Luciana Conti Puia

Voto nº 50792

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Alegação de cancelamento de voo. Procedência. Readequação da malha aérea. Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pelos danos morais na modalidade “in re ipsa”. Indenização moral arbitrada em R\$ 10.000,00. Proporção e razoabilidade, com caráter compensatório pelo abalo sofrido. Impossibilidade de redução. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida em 6 de novembro de 2024 (fls. 189/191), de relatório adotado, que julgou procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, conforme o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão do autor em face da ré, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I do CPC, para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais, atualizada pela tabela IPCA do E. TJSP desde a data desta sentença e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês devidos desde a citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a partir de quando e os juros de mora observarão a Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º), bem como condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$150,45 a título de danos materiais, atualizada pela tabela do E. TJSP desde a data do desembolso e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês contados da citação, observando-se que a partir da vigência da Lei 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º). Condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, conforme art. 85, §2º do CPC. Com o trânsito em julgado e nada mais havendo a ser deliberado, arquivem-se os autos com as anotações e*

cautelas de praxe. P.I.C.”.

Nas razões do recurso é alegado que: não houve falha na prestação dos serviços, pois o cancelamento decorreu de necessidade de readequação da malha aérea, em razão do fechamento parcial do aeroporto de Guarulhos/SP por causa de fortes chuvas; não restaram demonstrados os danos morais. Pede provimento do recurso para modificação da sentença. Subsidiariamente, pede a redução do valor da indenização arbitrada a título de danos morais (fls. 195/208).

Contrarrazões às fls. 215/221.

Valor atribuído à causa em 06/04/2022: R\$ 10.150,45 (fl. 25).

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 28/11/2024, é tempestiva e está devidamente instruída com o preparo.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual o autor assim descreveu os fatos na petição inicial:

“(...) Autor, ao voltar uma viagem de trabalho, adquiriu passagens aéreas com a Ré para o dia 17/12/2022, trecho SANTOS DUMONT (SDU) x CONGONHAS (CGH) x SÃO JOSÉ DO RIO PRETO (SJP), com partida prevista às 15h10min e chegada ao destino final às 18h25min do mesmo dia (D A viagem do primeiro trecho, SDU X CGH, ocorreu sem intercorrências, entretanto, no trecho CGH X SJP houve um desvio inesperado, sem qualquer justificativa da companhia aérea, como se observa na tela do FLIGHTRADAR abaixo Assim, observando a alteração unilateral da Ré, o Requerente buscou uma solução do problema ocorrido, ocasião em que lhe foi informado pela Requerida que não haveria nenhum voo ao seu destino final (SJP) naquele dia. Sendo-lhe apenas oferecido um voo no dia seguinte em horário extremamente inviável ao Autor. Termos em que, o demandante informou a impossibilidade, solicitando outra solução, o que não foi atendido pela Ré. Assim, em situação de extremo desespero, e buscando não atrasar ainda mais sua chegada ao destino final, não estou outra

alternativa ao Requerente, senão a de adquirir passagem de ônibus, uma vez que referido meio de transporte seria ainda mais ágil/eficiente que aguardar pelo próximo voo Desta maneira, ao comprar a passagem via terrestre necessária, o Requerente teve uma despesa de R\$150,45 (cento e cinquenta reais e quarenta e cinco centavos), e ainda assim, atrasou sua chegada em mais de 08 (OITO) horas do horário pretendido (...)". (fls. 2/4).

A ação foi julgada procedente.

É evidente a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, que decorre de contrato, não se falando em culpa ou dolo. Assim, andou bem a sentença ao responsabilizar a requerida, pois o contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, dentre outras coisas, do estabelecimento do dia, hora e local de partida e de chegada.

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

A readequação da malha aérea não constitui caso fortuito externo ou força maior, considerados situações inerentes à sua atividade.

Nesse sentido:

“Responsabilidade civil - Transporte aéreo doméstico de passageiros - Dano moral - Readequação da malha aérea e realocação da autora para outro voo que atrasou, seguida de nova realocação que gerou o atraso de 5 horas na chegada ao destino - Responsabilidade da ré objetiva, no contrato típico de resultado, em que a transportadora aérea tem o compromisso de levar o passageiro ao destino com segurança, presteza e conforto - Omissão da ré de garantir o voo no menor tempo possível, mantendo o passageiro informado - Dano moral caracterizado e indenização de R\$ 5.000,00 razoável e proporcional - Atualização desde a publicação do acórdão e juros de mora, de 1% ao mês, desde a citação na responsabilidade contratual - Honorários

advocatícios de sucumbência a cargo da ré arbitrados em atenção ao trabalho adicional na fase recursal (art. 85, § 11, do novo CPC) - Recurso provido” (TJ/SP – Apelação nº 1013686-41.2020.8.26.0002 – Rel. Cerqueira Leite – 12ª Câmara de Direito Privado – Julgada em 27 de setembro de 2021).

“DANO MORAL – Transporte aéreo – Voo internacional – Pretensão de condenação de indenização por danos morais – Cabimento – Atraso de voo em razão de readaptação da malha aérea – Fundamento que não exclui a responsabilidade da Ré, tratando-se de fortuito interno – Circunstância que ensejou atraso de 5 horas para a chegada ao destino – Indenização majorada para R\$ 5.000,00 – Sentença reformada – Recurso provido” (TJ/SP – Apelação nº 1021854-32.2020.8.26.0002 – Rel. Mario de Oliveira – 38ª Câmara de Direito privado – Julgada em 25 de março de 2021).

Embora tenha ocorrido o fechamento parcial do aeroporto de Guarulhos/SP, no período da madrugada do dia 17/12/2022 (fl. 66), tal fato não caracteriza a excludente de responsabilidade (caso fortuito), tendo em vista que não foi oferecido ao autor realocação em outro voo, ainda que em outro aeroporto, no mesmo dia em que contratado o serviço. E veja-se que o fechamento do aeroporto foi em período parcial.

Portanto, restou demonstrada a ocorrência de danos morais, tendo em vista que a situação vivenciada pelo autor, que chegou ao destino com 8 horas de atraso, depois de ter terminado o percurso por meio de ônibus, transbordou os limites do mero aborrecimento cotidiano, ressaltando que o fato do atraso é motivo suficiente para configurar o dano.

Para arbitramento do valor da indenização deve ser observada proporcionalidade com o aborrecimento suportado.

A indenização por danos morais deve ser fixada de maneira equitativa e moderada, observadas as peculiaridades do caso concreto, e isso para que

não se tenha na indenização um instrumento de vantagem indevida.

Dessa forma, considerando-se tais pontos, o valor da indenização em R\$ 10.000,00, tal como fixado na sentença, mostra-se adequado, não comportando redução, coadunando-se com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente ao equacionamento da relação jurídica de direito material, a fim de compensar os danos decorrentes da conduta da requerida.

Assim, consideradas as circunstâncias do caso concreto, bem como demais elementos de análise indicados pela doutrina e jurisprudência e os parâmetros acima, o valor arbitrado atende as funções ressarcitória e punitiva da reparação, consideradas a repercussão do dano, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento e precedentes desta Corte.

O dano material (compra de bilhete de ônibus) restou demonstrado e comporta ressarcimento pela requerida, conforme já reconhecido na sentença.

Por fim, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC. Por conseguinte, arcará a apelante com o adicional de 10% (dez por cento) de honorários, totalizando 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso e, de ofício, altera-se a data do marco inicial dos juros moratórios (data da citação).**

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Rejeita-se a alegação de ilegitimidade passiva.

A legislação consumerista prevê que, perante o consumidor,

toda a cadeia de serviços ou de produtos responde solidariamente, independentemente de culpa, nos termos dos artigos 14, 23 e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse passo, as requeridas atuaram em conjunto na comercialização e venda das passagens aéreas, sendo que ambas vincularam seus nomes ao tipo de serviço prestado (viagem aérea).

Esse o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça e desta Casa:

“(...) Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote. (...)” (Resp 888751/ BA Recurso Especial 2006/0207513-3 - Min. Raul Araújo, j. 25.10.2011).

“Indenização – Compra de passagem aérea por meio de agência de viagens – Cancelamento do voo – Responsabilidade solidária configurada – Danos materiais e morais reconhecidos – Ação julgada procedente – Decisão correta – Redução do quantum indenizatório – Ausência de requisitos para o pleito – Ratificação da sentença, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso improvido, com majoração dos honorários advocatícios” (TJ/SP – Apelação nº 1015486-49.2019.8.26.0161 – Rel. Souza Lopes – 17ª Câmara de Direito Privado – Julgada em 5 de outubro de 2021).

“Responsabilidade civil – Indenizatória – Pacote de viagem - Falha na prestação de serviços – Danos materiais e morais. 1. Incontrovertida a falha na prestação dos serviços contratados, porquanto o pacote de turismo não foi cumprido nas condições da oferta, há o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos pelo contratante. Configurada responsabilidade solidária entre a agência intermediadora e a empresa hoteleira (art. 14 e

25, parágrafo primeiro do CDC). 2. Danos materiais. Dever da ré de ressarcir o prejuízo dos autores, ante a prova do ato ilícito e dos danos dele decorrentes. 3. Para a fixação do quantum indenizatório consideram-se as condições econômicas e sociais das partes, a intensidade do dano e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação parcialmente procedente. Recurso desprovido.” (TJSP; **Apelação Cível 1029760-07.2019.8.26.0100; Relator (a): Itamar Gaino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2014; Data de Registro: 17/04/2020).**

Inclusive há posicionamento deste relator em caso análogo e que tem a apelante como parte:

“*APELAÇÃO Ação indenizatória por danos morais e materiais. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo e atraso na realocação que causou atraso de 13 horas. Decisão de procedência. RECURSO DA CORRÉ (SV VIAGENS LTDA) Legitimidade passiva e solidariedade com a companhia aérea por integrar a cadeia de fornecedores que respondem solidariamente perante o consumidor. Aplicação do CDC. Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pelos danos morais in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00 para cada autor proporcional e razoável, com caráter compensatório pelo abalo sofrido. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. RECURSO DA CORRÉ (Gol) Cancelamento e atraso na realocação. Sem assistência material. Falha na prestação do serviço. Aplicação do CDC. Culpa, existência de nexo causal e obrigação de indenizar pelos danos morais in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00 para cada autor proporcional e razoável, com caráter compensatório pelo abalo sofrido. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recursos das corrés desprovidos” (Apelação nº 1000718-58.2021.8.26.0320 – Rel. Flávio Cunha da Silva – 38ª Câmara de Direito Privado –*

Julgada em 4 de março de 2022).

Portanto, cuidando-se de relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”, competindo a ele demonstrar, para se eximir da responsabilidade, a inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, nos termos do artigo 14 do CDC.

Assim, correta a sentença ao reconhecer a responsabilidade das requeridas pela má prestação dos serviços.

Quanto aos danos morais, restaram configurados na modalidade *in re ipsa*, diante do evidente desrespeito aos autores, que foram submetidos à situação de desconforto psicológico. Ressalte-se que tiveram de experimentar a total falha na prestação de serviços pelas requeridas, que apenas optaram por cancelar unilateralmente o voo originário contratado, com realocação em outro voo e chegada ao destino com mais de 60 horas de atraso.

Quanto ao valor a ser estipulado a título de reparação por danos morais, não se desconhece que a legislação é omissa, deixando isso a critério do julgador.

Logo, a fim de orientá-lo nessa tarefa, doutrina e jurisprudência indicam parâmetros norteadores a serem seguidos para o arbitramento do *quantum* indenizatório, tais como: capacidade econômica e financeira, social e cultural das partes, extensão do dano, caráter compensatório ao ofendido e sancionador e educativo ao ofensor.

Com efeito, a fixação da indenização por dano moral tem como parâmetros as funções ressarcitória e punitiva da reparação, bem como a repercussão do dano, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento.

Na função ressarcitória, olha-se para a vítima, para a gravidade objetiva do dano que ela padeceu (*Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral*

Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62). Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, olha-se para o lesante, de tal modo que a indenização represente advertência, sinal de que a sociedade não aceita seu comportamento (*Carlos Alberto Bittar, Reparação Civil por Danos Morais, ps. 220/222; Sérgio Severo, Os Danos Extrapatrimoniais, ps. 186/190).*

Da congruência entre as duas funções é que se extrai o valor da reparação.

É certo que, por não existir um critério legal, objetivo e tarifado para a aferição do valor da reparação, as situações devem ser analisadas *in concreto*, de acordo com as peculiaridades que se apresentam.

No caso, a indenização por dano moral está intimamente ligada com a reprovabilidade do ato e a sua consequência frente à vítima, de modo que a verba indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor, no meu entendimento, se mostra adequada ao caso em exame, não havendo falar em excesso ou inexpressividade do *quantum* arbitrado.

O caso, portanto, é de manutenção da sentença.

Por fim, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC. Por conseguinte, arcará a apelante com o adicional de 5% (cinco por cento) de honorários, totalizando 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

FLÁVIO CUNHA DA SILVA
Relator