



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442135

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007434-49.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelado/apelante JEFERSON NOVELLI DE OLIVEIRA e Apelada DEUTSCHE LUFTHANSA AG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N. 54682

APELAÇÃO N. 1007434-49.2024.8.26.0562

COMARCA: SANTOS

JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: SHEYLA ROMANO DOS SANTOS MOURA

**APELANTES E RECIPROCAMENTE APELADOS: TAM LINHAS AÉREAS S/A
E JEFERSON NOVELLI DE OLIVEIRA**

INTERESSADA: DEUTSCHE LUFTHANSA AG

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo internacional. Danos morais e materiais. Aquisição pelo autor de passagens aéreas de ida e volta de São Paulo a Munique, na classe executiva (percurso de ida de São Paulo a Munique, com conexão em Roma. Percurso de volta de Munique a São Paulo, com conexão em Frankfurt). Consideração de que o autor solicitou assistência de cadeira de rodas de ambas as companhias aéreas. Hipótese em que, no trecho de ida, a demora da corré Latam para realizar o traslado do autor até o saguão do aeroporto de Roma e embarque no voo de conexão, ocasionou a perda do voo e, no trajeto de volta, os agentes das rés deveriam buscar o autor no portão de desembarque do voo internacional para providenciar o seu embarque no voo de retorno ao Brasil, mas não o fizeram. Consideração, ainda, de que, ao desembarcar ao aeroporto de Munique, ficou o autor privado de seus pertences por seis dias (em viagem ao exterior), devido ao extravio temporário de sua bagagem, sendo obrigado a adquirir, às suas expensas, roupas, medicamentos e itens de higiene pessoal. Hipótese em que o voo de retorno de Munique a Frankfurt (operado pela Lufthansa) foi cancelado, por motivos desconhecidos, sendo o autor obrigado a diligenciar junto a empresa aérea Latam para remarcar seu voo de conexão de Frankfurt a São Paulo. Falha na prestação do serviço disponibilizado pelas empresas aéreas. Verificação de transtornos e angústia hábeis à configuração de danos morais indenizáveis, considerando que o autor foi tratado com descaso pelas empresas aéreas. Responsabilidade das rés pelo defeito na prestação do serviço configurada. Danos morais caracterizados. Indenização, fixada em R\$ 10.000,00 em desfavor da empresa aérea Latam e em R\$ 3.000,00 frente à companhia aérea Lufthansa, dadas as peculiaridades do caso, mantida. Descabimento do pleito de seu afastamento, redução ou majoração. Inadmissibilidade do pleito de reembolso dos danos materiais, tendo em vista que o autor comprovou apenas despesas com medicamentos e consulta médica, que totalizam o importe de EUR 267,32, ao passo que a empresa aérea Lufthansa já efetuou o reembolso da importância de EUR 596.36, preservada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida (RI, 252). Recursos interpostos pela empresa aérea Latam e pelo autor desprovidos.

Dispositivo: negaram provimento a ambos os recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 208/218 e 226/228, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Recorre a empresa aérea Tam Linhas Aéreas, alegando, em síntese, que o autor não comprovou que os transtornos sofridos superaram o mero dissabor do cotidiano, por isso que não se justifica sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Postula seja a r. sentença reformada. Subsidiariamente, pleiteia que seja o valor da indenização reduzido para patamar razoável.

Em seu recurso, aduz o autor, em resumo, que, em virtude da deficiente prestação de serviço disponibilizado pelas empresas de transporte aéreo, é de rigor a majoração da indenização por danos morais para patamar condizente com os transtornos que lhe foram causados. Postula que sejam as rés condenadas ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 40.000,00, bem como ao ressarcimento do dano material de R\$ 1.560,79 [R\$ 4.743,14 - R\$ 3.182,35 (reembolso parcial)] que sofreu.

Os recursos são tempestivos, foram preparados e respondidos.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação de reparação de danos em que postulou o autor condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 40.000,00, bem como ao ressarcimento dos danos materiais de R\$ 4.743,14, fundamentado o pedido inicial em alegação de que houve falha na prestação do serviço de transporte aéreo. Asseverou ter adquirido bilhetes aéreos de ida e volta de São Paulo a Munique [voo de ida: voo de São Paulo a Roma (operado pela Latam) com partida prevista para o dia 09/12/2023, às 18h00m, e chegada em Roma, às 09h10m, do dia 10/12/2023; voo de Roma a Munique (operado pela Lufthansa), com partida prevista para o dia 10/12/2023, às 11h00, e chegada em Munique às 12h30, do mesmo dia; voo de retorno: voo de Munique a Frankfurt (operado pela Lufthansa) com partida prevista para o dia 18/01/2024, às 18h00m, e chegada em Frankfurt, às 19h05m, do mesmo dia; voo de Frankfurt a São Paulo (operado pela Latam) com partida prevista para o dia 18/01/2024, às 20h50, e chegada em São Paulo, às 05h00m, do dia 19/01/2024], com objetivo de visitar seu filho que reside atualmente na Alemanha. Relata que, em virtude do seu quadro de ansiedade e depressão, adquiriu passagens aéreas na classe executiva e solicitou assistência de cadeira de rodas de ambas as companhias aéreas. Informa quem ao desembarcar em Roma (voo de ida), tendo em vista sua locomoção limitada, necessitou aguardar o suporte da empresa aérea Latam para se deslocar até o saguão do aeroporto e embarcar no voo de conexão; no entanto, devido à demora da corré para realizar seu traslado por cadeira de rodas, sendo o último passageiro a desembarcar do avião, perdeu o voo de conexão de Roma a Munique. Afirma que, após longa espera, foi realocado em outro voo, em classe inferior a contratada (econômica), tendo desembarcado em seu destino final 05 horas após o horário originalmente contratado. Alega que, ao chegar ao aeroporto de Munique, foi surpreendido com a notícia de que sua bagagem havia sido extraviada, tendo seus pertences sido devolvidos após seis dias, sendo obrigado a adquirir, às suas expensas, roupas, medicamentos, itens de higiene pessoal e a acionar seguro viagem para se submeter a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consulta médica e obter prescrição para aquisição dos medicamentos, desembolsando a importância de R\$ 4.743,14. Salienta que, no dia 15/01/2024, realizou *upgrade* de seu voo de retorno ao Brasil, porém, um dia antes de sua viagem, foi informado que seu voo de Munique a Frankfurt (operado pela *corré* Lufthansa) havia sido cancelado, por motivos desconhecidos. Aduz que, diante de tais fatos, foi obrigado a diligenciar junto a empresa aérea Latam para remarcar seu voo de conexão para o dia 22/01/2024 e, apesar de ter contratado o serviço de assistência, foi deixado pelos funcionários da *corré* Lufthansa na sala de assistência do aeroporto de Frankfurt e lá permaneceu, esquecido pelos funcionários da empresa aérea Latam. Relata que somente conseguiu embarcar no voo de retorno ao Brasil porque solicitou auxílio a um segurança que o levou até o local de embarque. Por fim, informa que, ao desembarcar em São Paulo, o serviço de assistência também não foi prontamente disponibilizado (deveria aguardar uma hora para desembarcar), de modo que realizou o desembarque por conta própria utilizando uma bengala. Destaca que as empresas aéreas não prestaram a assistência devida, durante o período em que permaneceu em terra, por isso que faz jus às indenizações postuladas.

E o pedido inicial foi julgado parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 208/218 e 226/228, para condenar a *corré* Latam Linhas Aéreas S/A ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, bem como para condenar a *corré* Deutsche Lufthansa AG ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ), e acrescidos de juros moratórios legais, nos termos do art. 406 do CC, desde a citação. Por fim, condenou o autor a arcar com o pagamento de 1/3 das custas processuais e honorários em favor do advogado das rés no importe de R\$ 800,00, assim como condenou as rés a ratearem o pagamento de 2/3 das custas processuais e honorários em favor do patrono do autor no importe de 15% sobre o valor da condenação.

Não merecem acolhimento os recursos interpostos pela empresa aérea Latam e pelo autor, sendo de rigor a manutenção da r. sentença, por seus próprios fundamentos, e oportuna a consideração, neste passo, no sentido de que o artigo 252, do Regimento Interno desta Corte, dispõe que “nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”, cumprindo destacar que aludida disposição regimental amolda-se perfeitamente ao caso em exame, pois, analisadas as questões de fato e de direito submetidas à apreciação judicial, sob o enfoque da prova contida nos autos, outra não poderia ser a solução da lide senão aquela adotada pelo magistrado.

Com efeito, a r. sentença está em harmonia com os elementos probantes existentes nos autos, consoante se infere de sua detida análise, valendo anotar que “não se configura desprovido de fundamentação, tampouco omissão, o julgado que repete fundamentos adotados pela sentença, com sua transcrição no corpo do acórdão”, mesmo porque “a adoção das razões de decidir da sentença pelo tribunal de apelação encontra guarida na jurisprudência deste Tribunal” (REsp 641.963/ES, Rel. Min. Castro Meira, j. 08-11-2005), a par do que “no julgamento da apelação, o Tribunal local pode adotar ou ratificar, como razões de decidir, os fundamentos da sentença, prática que não acarreta omissão, não implica ausência de fundamentação nem gera nulidade. Precedentes.” (AgInt no AREsp 1075290/SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15/03/2018).

“A matéria debatida nos autos dispensa a produção de outras provas e possibilita o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela corre LATAM, porque o autor busca reparação por danos decorrentes de falha na prestação dos serviços envolvendo o trajeto nacional, operado pela corre LATAM, e o trajeto internacional, operador pela corre Lufthansa, a evidenciar usa pertinência subjetiva como a lide e justificar sua manutenção no polo passivo.

Superada esta questão, passo ao mérito.

À luz dos elementos de convicção existentes nos autos, a ação é parcialmente procedente. Explico.

Trata-se de ação indenizatória em que o autor busca reparação pelos gastos que teve de suportar em virtude do extravio temporário de sua bagagem após voo internacional (dano material), assim como pelos danos extrapatrimoniais experimentados por esta fato e pelo tratamento envolvendo o serviço de assistência disponibilizado pelas corre queridas.

As requeridas se defendem, sustentando, em suma, a regularidade do serviço prestado.

Pois bem.

É certo que a relação estabelecida entre as partes caracteriza-se por sua natureza consumerista, regrando-se pois pelas normas e princípios estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Tal diploma proclama vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor na relação de consumo. Sendo fornecedora de serviços, a requerida se sujeita a todas as regras do respectivo direito protetivo, bem como às penalidades e restrições inerentes ao mesmo.

Apenas em relação à pretensão de danos materiais envolvendo os trajetos internacionais, operados pela corre Lufthansa, é que as disposições da Convenção de Montreal possuem aplicação. É o que decidiu o C. STF no julgamento do Tema Repetitivo nº 210, fixando-se a seguinte tese:

“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese, é ponto pacífico que houve o extravio temporário da bagagem do autor, sendo ela restituída em seis dias após sua chegada ao destino final (Munique, na Alemanha).

A restituição das bagagens em prazo inferior a 21 dias (item 17.3 do Decreto nº 5.910/2006), por si só, não exime a companhia aérea de indenizar eventuais danos suportados pelos passageiros com o extravio temporário das bagagens.

Mas, no caso, o autor comprovou gastos de apenas EUR 267,32 (fls. 40/44), ao passo que já foi incontroversamente reembolsado em EUR 596.36 (fls. 83/84, 131/135 e 194), de modo a inviabilizar o acolhimento da pretensão de indenização por danos materiais.

Quanto aos danos morais, porém, o pedido deve ser acolhido.

Isto porque em relação ao trajeto internacional operado pela corre Lufthansa, ainda que o cancelamento do voo de retorno tenha sido realizado por fatores externos e, por isso, não se justifique reparação, não há dúvidas de que a demora na entrega da bagagem ao autor por seis dias, sendo ele idoso, portador de depressão (fls. 51), e hospedado num país em período em que notoriamente há frio severo (Alemanha, em dezembro), ensejou angústia, aflição e sofrimento capazes de gerar danos de ordem extrapatrimonial que devem ser reparados.

Neste sentido:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO TEMPORÁRIA DE BAGAGEM EM VOO INTERNACIONAL NO RETORNO AO DOMICÍLIO DO REQUERENTE. BAGAGEM QUE FOI RESTITUÍDA EM 07 (SETE) DIAS DA CHEGADA AO DESTINO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS. INEXISTÊNCIA DE COMUNICAÇÃO À RÉ SOBRE A ALEGADA AVARIA QUANDO DA RESTITUIÇÃO DA BAGAGEM. AQUISIÇÃO DE OUTROS BENS NÃO COMPROVADO. DOCUMENTO JUNTADO QUE NÃO SE TRATA DE CUPOM FISCAL, MAS DE MERAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ENTRE O AUTOR E TERCEIRA PESSOA. RESSARCIMENTO INDEVIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS CONSUMIDOR QUE NÃO PODE USUFRUIR DE SEUS PERTENCES DURANTE AS FESTIVIDADES DE FIM DE ANO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$5.000,00, QUE NO CASO, ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA ADEQUAÇÃO E NÃO ENSEJA O LOCUPLETAMENTO INDEVIDO DO AUTOR. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO EM PARTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1015935-54.2023.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024).

“APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Controvérsia recursal restrita à majoração do valor da indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Extravio de bagagem. Fato que excede o que se configura como mero dissabor. Constrangimento claro. Falha na prestação do serviço de transporte disponibilizado pela companhia aérea configurada. Dano moral configurado. Majoração do montante para R\$ 5.000,00. Sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000488-29.2021.8.26.0348; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2022; Data de Registro: 18/02/2022).

Em relação aos trajetos nacionais, operados pela corré LATAM, o Código de Defesa do Consumidor se aplica integralmente.

Tal diploma proclama vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor na relação de consumo. Sendo fornecedora de serviços, a requerida se sujeita a todas as regras do respectivo direito protetivo, bem como às penalidades e restrições inerentes ao mesmo.

Com efeito, não há controvérsia sobre a contratação do serviço de assistência pelo autor, tanto na ida, quanto na volta, apontando o autor que o serviço não foi adequadamente realizado, em virtude do atraso dos agentes em providenciar o seu traslado, quando necessário.

Tratando-se de imputação de falha à prestação dos serviços, é do fornecedor o ônus de comprovar sua regularidade ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, respondendo objetivamente pelos danos eventualmente causados em caso de falha, nos termos do art. 14 do CDC.

Desse ônus, contudo, a requerida não se desincumbiu.

Os fatos narrados pelo autor envolvendo as falhas no serviço de assistência de deslocamento com cadeira de rodas sequer foram especificamente impugnados, sendo forçoso presumir que ocorreram na forma retratada na inicial, ou seja, de que houve atraso para retirar o autor do avião no trajeto de ida, ensejando a perda do voo de conexão, bem como falha no trajeto de volta, quando os agentes da requerida deveriam buscar o autor no portão de desembarque do voo internacional para providenciar o seu embarque no voo de retorno ao Brasil, mas não foram.

Evidente que em virtude desses fatos o autor foi submetido à situação angustiante e desesperadora, máxime considerando ser pessoa idosa e portadora de depressão (fls. 51), ensejando danos que extrapolam a esfera do mero aborrecimento e justificam a reparação por danos morais.

Cabível, pois, a indenização, mas não no patamar postulado, eis que excessivo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O dano moral deve representar uma punição para o infrator, capaz de desestimulá-lo a reincidir na prática do ato ilícito, e de proporcionar ao ofendido um bem-estar psíquico compensatório.

Não deve gerar um enriquecimento sem causa por parte de quem suporta os danos morais, nem tampouco estimular a ocorrência de ilícitos, fomentando a “Indústria do Dano Moral”.

Ensinam a jurisprudência e a doutrina mais abalizadas que a indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, de modo que o julgador deve valer-se da experiência comum e do bom senso, sempre atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica e as peculiaridades do caso. Com efeito, é sabido que a indenização deve ser arbitrada “mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado o autor da ofensa.” (RT706/67).

A indenização pelo dano moral deve ser paga em dinheiro capaz de “... representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido... A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimação prudencial” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Desse modo, sopesados os critérios supramencionados, e considerando o caráter punitivo da indenização, razoável que no caso em tela seja fixado a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a corrê LATAM e R\$ 3.000,00 (três mil reais) para a corrê Lufthansa.

Mais não é necessário.

Ante o exposto e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de condenar a corrê LATAM LINHAS AÉREAS S/A ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como para condenar a corrê DEUTSCHE LUFTHANSA AG ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Os valores deverão ser corrigidos monetariamente pelo IPCA (art. 389 do CC), desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ), e acrescidos de juros moratórios legais, nos termos do art. 406 do CC, desde a citação.

Sucumbente em parte, o autor arcará com o pagamento de 1/3 das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono dos advogados das requeridas, que fixo, por equidade, em R\$ 800,00 (oitocentos reais) para cada corrê, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Pela sucumbência parcial, as requeridas ratearão o pagamento de 2/3 das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do autor, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.” (fls. 211/218 e 426/428)

Cumpre destacar, em acréscimo ao que já foi delineado com propriedade pela douta juíza *a quo* na r. sentença, que exsurge indisputável dos autos a responsabilidade das empresas aéreas no episódio de que ora se cuida, porque negligenciaram no encargo de assegurar adequada prestação de serviço ao consumidor, acarretando-lhe inegáveis danos morais, porque são manifestos os sérios contratemplos acarretados aos autor com a injustificável falha no serviço de assistência de deslocamento com cadeira de rodas [a demora da corrê Latam para realizar o traslado do autor até o saguão do aeroporto de Roma e embarcar no voo de conexão, ensejou a perda do voo; no trajeto de volta, os agentes das rés deveriam buscar o autor no portão de desembarque do voo internacional para providenciar o seu embarque no voo de retorno ao Brasil e não o fizeram; e, ao desembarcar em São Paulo, o serviço de assistência também não foi prontamente disponibilizado, de modo que o autor procedeu ao desembarque por conta própria, utilizando uma bengala (fatos não impugnados pelas rés)], tudo associado ao extravio temporário de sua bagagem, em viagem ao exterior (o autor foi obrigado a permanecer sem os seus pertences, incluindo medicações de uso contínuo, por seis dias em país estrangeiro), assim como ao cancelamento do voo de retorno de Munique a Frankfurt (a empresa aérea não apresentou alternativas razoáveis de reacomodação), o que o impossibilitou o autor de realizar a viagem na forma pretendida, considerada, ainda, a circunstância de que as rés não prestaram adequada assistência ao autor, tratando-o com descaso durante o período em que ele permaneceu no aeroporto aguardando solução para o impasse por elas criado.

Bem por isso, tratando-se de relação jurídica de consumo, tem-se que o desrespeito ao consumidor caracterizou plenamente situação passível de reparação a título de danos morais, uma vez patenteado o defeito na prestação do serviço, consoante preconiza o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Ora, sem prova bastante da não verificação de negligência das empresas aéreas em adotar providências efetivas no sentido de evitar as consequências deletérias resultantes dos sérios contratemplos causados ao autor, em razão do intolerável defeito dos serviços disponibilizados, configurado o descaso com o consumidor, qualificada está a prestação do serviço como inadequada e desvalorada, despicienda qualquer outra prova para induzir à existência dos danos morais indenizáveis.

E tem-se como razoável à recomposição dos danos morais sofridos pelo autor e consubstanciado nos sérios transtornos e angústia ocasionados pelos serviços inadequadamente prestados pelas empresas aéreas, bem consideradas as peculiaridades acima enunciadas, a manutenção da indenização por danos morais arbitrada em R\$



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10.000,00 (em desfavor da corrê Latam) e R\$ 3.000,00 (frente à corrê Lufthansa), haja vista que a reparação em cotejo deve ser estabelecida em termos razoáveis, não se admitindo que a obrigação ressarcitória enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, orientando-se o julgador pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se também de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, como se verificou na espécie.

Ora, “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 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01), não se justificando, em consequência, a postulação da empresa aérea Latam no sentido da redução ou do afastamento do valor da indenização dessa natureza, nem a do autor de majoração da obrigação ressarcitória para R\$ 40.000,00, pois uma e outra importariam em posturas destoantes com o propósito norteador da reparabilidade do dano moral.

Por fim, no que tange ao pedido de condenação das rés ao ressarcimento dos danos materiais no importe de R\$ 1.560,79 [R\$ 4.743,14 (pretensão inicial) - R\$ 3.182,35 (reembolso efetuado pela empresa Lufthansa – fls. 83/84, 131/135 e 194)], não merece o pleito acolhimento, tendo em vista que o autor comprovou apenas despesas com medicamentos e consulta médica que totalizam o importe de EUR 267,32 (fls. 40/44), ao passo que a empresa aérea Lufthansa já efetuou o reembolso da importância de EUR 596,36 (fls. 83/84, 131/135 e 194), não se justificando, portanto, a reforma da r. sentença nesse aspecto.

Em suma, preservo a r. sentença por seus fundamentos e pelos ora delineados, majorados os honorários devidos pela corrê Latam ao advogado do autor para 20% sobre o valor atualizado da condenação, assim como a verba honorária devida pela parte ativa ao patrono da parte passiva para R\$ 1.000,00 (CPC, 85, § 11).

Ante o exposto, nego provimento a ambos os recursos.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)