



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000443946

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1009008-38.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAURÍCIO DE MELLO MORAIS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.453

Apelação Cível nº 1009008-38.2024.8.26.0003

Comarca de São Paulo

Juiz(a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Apelante(s): Maurício de Mello Moraes

Apelado(a)(s): TAM Linhas Aéreas S.A. (Latam Airlines Brasil)

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. INSURGÊNCIA DO AUTOR. CANCELAMENTO DO VOO ORIGINALMENTE CONTRATADO. ESPERA DE VÁRIAS HORAS DENTRO DA AERONAVE, HOSPEDAGEM COM FALHA NO CHECK-IN E PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAIS. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. O serviço de transporte contratado não atendeu o que dele se esperava. A indenização por danos morais arbitrada pela sentença em R\$ 3.000,00 é majorada para R\$ 5.000,00. Não houve prova de outras situações excepcionais, além daquelas já relatadas nos autos, que dê ensejo a uma indenização mais elevada (R\$ 20.000,00 como pretendido pelo apelante). Ação parcialmente procedente, em maior extensão. Honorários reflexamente majorados em razão da majoração da condenação da ré. Sentença reformada.

APELAÇÃO PARCIALMENTE

PROVIDA.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às fls. 205/208, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação de indenização por danos morais que **MAURÍCIO DE MELLO MORAIS** ajuizou contra **TAM LINHAS AÉREAS S.A (LATAM AIRLINES BRASIL)**.

A ação foi julgada parcialmente procedente para “condenar a ré a pagar indenização por dano moral no valor R\$ 3.000,00, devidamente atualizados (correção monetária) desde esta data, pela Tabela Prática do



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, até a citação, sendo que a partir da citação, aplica-se a correção monetária e juros de mora pela SELIC, nos termos do art. 406, § 1º do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905, de 28/06/2024, observado que a taxa SELIC engloba juros e correção monetária. Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação”.

Inconformado, o autor apela às fls. 211/217. Alega que em razão da falha na prestação do serviço prestado pela ré, a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 20.000,00. Pugna pela majoração dos honorários advocatícios.

Sem contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento pelo Plenário Virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Depreende-se dos autos que o autor adquiriu passagem aérea com a ré para percorrer o trecho de Miami/Flórida com destino ao aeroporto de Guarulhos/SP (decolagem prevista para às 10h25min. e chegada às 19h40min do dia 24/03/2024). O embarque foi realizado normalmente, porém, a decolagem não ocorreu por problemas técnicos. O autor permaneceu dentro do avião por várias horas, sem qualquer esclarecimento ou assistência. Somente no período da tarde, os passageiros foram informados que o voo havia sido cancelado, visto que o para-brisa da aeronave estava trincado. O autor foi realocado para o voo no dia seguinte. A ré forneceu hospedagem, porém, ao chegar no hotel, por volta de 16:30, o autor não pode se acomodar porque houve problema com o cartão de reserva da companhia aérea. Somente por volta das 20h00, o autor conseguiu fazer o *check-in* e ir para o quarto. O autor chegou ao destino após 24 horas do horário originalmente previsto e, em razão do ocorrido, perdeu compromissos profissionais agendados para o dia seguinte.

Não se olvide que a relação jurídica configurada é de consumo, submetendo-se as partes ao Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

A responsabilidade da companhia aérea pelo evento danoso é patente e não a exime a ré do dever de indenizar o passageiro. Nada obstante o problema técnico, a assistência foi deficiente, uma vez que o passageiro que teve de permanecer dentro do avião parado por aproximadamente 04 horas; houve problema no check-in da hospedagem fornecida pela ré, além do atraso na chegada e perda de compromissos profissionais (cf. fls. 20/23).

Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência diante do cancelamento do voo, os revezes, o estresse e a falta de assistência extrapolam o mero dissabor do cotidiano. O dano moral suportado no presente caso é inegável.

É sabido, porém, que o valor da reparação de danos morais não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência.

A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: *"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa"* (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire a ré a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.

No entanto, a indenização pretendida (R\$20.000,00) é excessiva, pois embora a situação vivenciada tenha causado ao autor danos morais indenizáveis, o autor recebeu hospedagem e foi realocado no voo do dia seguinte, bem como conseguiu com seus pares contornar a pauta da reunião agendada.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Importante consignar que não se está aqui menosprezando os desconfortos e situações vivenciadas, muito ao contrário, contudo, a indenização a título de danos morais deve ser estabelecida dentro de um critério de prudência e razoabilidade e, no caso concreto, não se vislumbra outras consequências extraordinárias, além dos fatos narrados que justifique uma indenização elevada. Assim, a indenização a título de danos morais é majorada de R\$ 3.000,00 para R\$ 5.000,00, porque atende aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida. O valor pretendido pelo autor de R\$ 20.000,00 é exagerado e não pode ele pretender tirar proveito do ilícito.

Encontra-se inclusive alinhada às decisões desta Colenda 12ª Câmara de Direito Privado em situações análogas:

APELAÇÃO – Dano moral - Transporte aéreo nacional - Atraso de voo - Discussão que diz respeito apenas ao quantum arbitrado a esse título - Majoração - Cabimento - Hipótese em que, além do atraso de mais de 11 horas, a requerida-apelada não logrou êxito em demonstrar a prestação de assistência material ao consumidor-apelante - Ausência, ademais, de comprovação do dever de informação voltada a atenuar os desconfortos inerentes à situação vivenciada pelo autor-apelante - Insuficiência da verba indenizatória fixada - Indenização elevada para R\$ 6.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Quantia que deverá ser atualizada pelo IPCA, a partir deste julgamento, e acrescida de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, a contar da citação, em conformidade com o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24 - Manutenção da distribuição dos ônus sucumbenciais - Descabimento da fixação de honorários recursais. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1008856-86.2024.8.26.0068; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte Aéreo Nacional – Atraso de 30 minutos do voo que impossibilitou o embarque do autor no voo de conexão no mesmo dia - Responsabilidade objetiva do prestador de serviços pelos danos causados - Insuficiência do serviço prestado – Alegação da companhia aérea de excludente de responsabilidade haja vista a ocorrência de necessidade de readequação da malha aérea em razão de condições climáticas adversas – Ausência de qualquer prova nesse sentido – Indenização por dano moral que se mostra devida e mantida em R\$3.000,00 observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como levando-se em consideração a prestação de assistência ao consumidor pela ré, dispondo de hotel e acomodação em outro voo no dia seguinte – Comprovação da necessidade do autor adquirir nova passagem em virtude de compromisso inadiável, a justificar o ressarcimento por dano material no importe de R\$ 3.083,53 - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1013059-28.2023.8.26.0068; Relator (a): Tania



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA RÉ IMPROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. PANDEMIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. CANCELAMENTO DO VOO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. INDENIZAÇÃO MANTIDA. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da companhia aérea ré. Primeiro, reconheço a responsabilidade da ré no evento danoso. Transporte aéreo para o trecho São Paulo - Rio de Janeiro, ida e volta. Situação em que houve o cancelamento dos voos, sob alegação de decorrentes dos efeitos da pandemia. Todavia, a alteração dos voos se deu sem juntos motivo. Os fatos ocorreram após a segunda onda da pandemia de Covid 19 (final de 2021). Ou seja, a ré continuou a comercializar seus serviços, no mercado de consumo, no ano de 2021. E assim agiu mesmo cientes da pandemia da COVID-19 e dos seus efeitos sobre possíveis viagens. Aliás, numa clara violação do princípio da boa-fé contratual, há indícios de inexistência dos voos comercializados, pois não constavam no demonstrativo do FlightRadar para as datas contratadas. Segundo, reconheço a existência de danos materiais. Diante da falha na prestação dos serviços aéreos, cabível a condenação da ré ao ressarcimento gastos extras com a hospedagem até o dia 28/10/2022 e o valor do aluguel de carros, no valor extra de R\$103,42. E terceiro, mantém-se o reconhecimento da existência de danos morais. A autora vivenciou situação de frustração ao ver as passagens aéreas serem canceladas na véspera da viagem pretendida. O cancelamento dos voos se deu sem motivo justo. Além disso, tem-se como provados os transtornos e dissabores advindos do atendimento inadequado para solução do cancelamento do voo e da ausência de prestação de assistência material e que devem ser qualificados como danos morais. Indenização mantida no valor de R\$ 5.000,00, dentro dos parâmetros admitidos pela Turma julgadora. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001655-52.2023.8.26.0529; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024).

Com a majoração da indenização, os honorários advocatícios arbitrados pela sentença foram reflexamente majorados, observando-se o contido no disposto no art. 85, § 2º, do CPC.

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.