



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029411-96.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante INGRID SILVA DOS SANTOS, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5316
APELAÇÃO Nº 1029411-96.2022.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO
APELANTE: INGRID SILVA DOS SANTOS
APELADA: TAM LINHAS AÉREAS S/A

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO A DANOS MORAIS – Transporte aéreo nacional – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Relação de consumo – Voo cancelado – Realocação em voo distinto, gerando atraso de 12hs, chegando ao destino no dia seguinte em relação ao voo original – Alegação de condições climáticas adversas (demonstradas através de *Prints* do sistema META, informando os atrasos ocorridos) não isentam, por si só, a responsabilidade da ré – Situação que configura fortuito interno – Fato previsível – Risco inerente à atividade econômica da empresa que não tem o condão de excluir sua responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Falha na prestação do serviço caracterizada – Danos morais configurados – Quantum indenizatório fixado em R\$ 8.000,00, reduzindo o valor pedido na inicial – Sentença reformada, com inversão da carga sucumbencial.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

A r. sentença proferida às fls. 152/156, de relatório adotado, julgou improcedente o pedido formulado na ação de indenização por danos morais ajuizada por **INGRID SILVA DOS SANTOS** em face de **TAM LINHAS AÉREAS S/A** e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% do valor da causa.

Inconformada, apela a autora pretendendo a reforma do julgado, alegando ser inverossímil a defesa apresentada, uma vez que no mesmo dia dos fatos, os voos decolaram regularmente do aeroporto de Londrina/PR. Sustenta a falha na prestação dos serviços pela companhia ré, invocando ditames consumeristas ao caso em comento. Aduz descumprimento das normas previstas na Resolução nº 400/2016 da ANAC, sem prestação de auxílio material, tendo em vista a permanência durante a madrugada no aeroporto. Postula a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 159/173).

198/199). Apresentação de contrarrazões às fls. 178/188 em que a requerida pugna pela manutenção da r. sentença; aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

De início, registre-se que a relação jurídica entre as partes é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

Na hipótese, incontroverso que a autora adquiriu passagem aérea da companhia ré para o trecho Londrina - Guarulhos, voo LA 3861, com partida prevista para o dia 15/12/2022 às 14hs10min, conexão para o voo LA3212, com destino a Belém e chegada às 22h30min do mesmo dia (fls. 22), sendo o voo cancelado, conforme *e-mail* enviado pela companhia ré à autora, no mesmo dia 15/12/2022, às 02hs19min (madrugada) – fls. 34.

A autora foi realocada para o voo LA 3355 (fls. 31), que partiria de Londrina às 18hs25min do mesmo dia 15/12, com conexão, chegando a seu destino final em Belém, às 10hs35min do dia seguinte, 16/12/2022 (fls. 39/42).

Nesse contexto, em que pese a irresignação da ré, ao argumento de que o cancelamento do voo teria ocorrido por força maior (condições climáticas/meteorológicas adversas), e malgrado os *prints* de telas aventado o sistema METAR – fls. 79/90 da defesa, não isentam, por si só, a responsabilidade da ré.

Isto porque, em contrapartida, trouxe a autora relatório de voo extraído do site da ANAC demonstrando que outras aeronaves partiram, do mesmo local, em horários próximos (fls. 143), enfraquecendo a versão apresentada pela companhia aérea, aliado ao fato de que recebera *e-mail* informando o cancelamento na madrugada do dia do voo, não se descurando, ainda, que a autora foi submetida a voo com escala durante a noite, chegando a seu destino no dia seguinte em relação ao voo originalmente contratado.

Ademais, vê-se dos autos verdadeiro caso de fortuito interno,

previsível e decorrente do risco inerente à atividade econômica da empresa que, como transportadora, deve zelar e responder pela eficiência da prestação de seus serviços.

Assim, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da companhia aérea transportadora é objetiva, e a versão apresentada pela ré não constitui qualquer excludente.

Ressalte-se ainda que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado.

Portanto, a situação exposta representa falha na prestação de serviços da ré, da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado. A aflição e angústia causadas à passageira, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os infortúnios de ordem moral sofridos, dando ensejo à reparação indenizatória.

A propósito, no mesmo sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça, inclusive esta C. Câmara:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cancelamento de voo nacional. Atraso de quase 48 horas para chegada ao destino. **Más condições climáticas que configuram fortuito interno, pois se inserem no risco da atividade, não constituindo hipótese excludente de responsabilidade.** Existência de nexo causal e obrigação de indenizar. Circunstâncias que desbordam do simples inadimplemento contratual ou mero dissabor. **Danos morais caracterizados.** Valor indenizatório de R\$ 7.000,00 para cada autor que não deve sofrer redução. Arbitramento que se coaduna com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e à gravidade do ato. Sentença mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1034175-28.2022.8.26.0100; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024 - grifei).*

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo nacional – Sentença de improcedência – Recurso do autor – **Atraso de voo que acarretou na perda do voo de conexão, decorrente de condições climáticas desfavoráveis** –*

*Inexistência de provas da alegação da ré - Ausência de excludente - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao autor - Falha na prestação do serviço configurada - Atraso de voo de aproximadamente 24 horas do originalmente contratado - Expectativa da viagem frustrada - Circunstância que ultrapassa o mero dissabor - Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados - Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC - **Danos morais configurados** - Levando em consideração o caso concreto, a verba indenizatória deve ser arbitrada no valor de R\$ 10.000,00, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual - Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara - Sentença reformada - Recurso provido. (Apelação Cível 1007152-92.2023.8.26.0223; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023 - grifei).*

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO - RELAÇÃO DE CONSUMO - ATRASO/CANCELAMENTO DO VOO CONTRATADO QUE RESULTOU INCONTROVERSO NOS AUTOS - CLARA INEFICIÊNCIA NO SERVIÇO PRESTADO - COMPENSAÇÃO DEVIDA - DANO MORAL CONFIGURADO - IMPUGNAÇÃO AO MONTANTE ASSIM FIXADO - COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVA OU DESVIRTUADA DA REALIDADE - DANOS MATERIAIS QUE RESULTARAM IGUALMENTE COMPROVADOS - ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1020916-09.2022.8.26.0506; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2024 - grifei).

Ação indenizatória. Contrato de transporte aéreo. Responsabilidade objetiva da transportadora. Artigos 734 e seguintes, do Código Civil, e 14, da Lei nº 8078/90. Ausência de causa excludente de responsabilidade. O atraso do voo em razão das condições climáticas desfavoráveis traduz fato previsível e comum na execução do serviço em questão e, portanto, configura mero "fortuito interno", que é inerente ao risco da atividade econômica exercida. Ademais, ausência de comprovação de efetiva prestação de assistência material aos autores. Recurso a que se dá provimento. (Apelação Cível 1009059-19.2022.8.26.0068; Relator (a): Mauro Conti

Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:
12/06/2023 - grifei)

Ação indenizatória – Prestação de serviço de transporte aéreo nacional – Atraso do voo que gerou transtornos ao autor - Cancelamento de voo – Atraso de 13h para a chegada no destino – Falha da prestadora de serviço - Dano moral configurado – Indenização fixada em três mil reais – Inconformismo com relação ao valor da indenização – Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Condenação majorada para R\$ 8.000,00 - Valor condizente com o dano - Súmula 326 STJ – Ônus sucumbenciais pelas rés - Recurso provido do autor e improvido da ré. (Apelação Cível 1006540-43.2020.8.26.0003; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/07/2021 - grifei).

Acrescenta-se, com tutela constitucional (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *"hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *"se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado"* (in "Tratado de Direito Privado", pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar*

as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo"; e de "proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o "pretium doloris", porém uma ensanchar de reparação da afronta", acrescentando-se "o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve" (in "Instituições de Direito Civil", vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

De acordo com os parâmetros acima expostos e com os critérios adotados em casos semelhantes, viável a fixação da indenização devida no montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), reduzindo, assim, o valor perseguido no pedido. Digno de nota ressaltar que as alegações de ausência de assistência material pela empresa ré não foram aventadas na exordial, não sendo passíveis de análise em grau recursal, sendo desnecessárias maiores digressões a respeito.

Por oportuno, citam-se precedentes desta Câmara, em situações análogas a dos autos:

*Ação indenizatória julgada procedente - Transporte aéreo nacional de passageiro - **Pedido fundamentado em atraso de voo** - Alegação de manutenção técnica não programada - Comprovação de problemas técnicos operacionais de urgência a comprometer a segurança dos passageiros: prova a cargo da ré - Imprevisibilidade da manutenção não demonstrada - Comunicação ao passageiro após já estar uma hora sentado na aeronave - Transtornos em virtude de informações que não se confirmavam ao longo da tarde e noite, enquanto os passageiros aguardavam no saguão - Embarque contratado para as 15h ocorrido tão somente a 00h00 - **Dano moral configurado - Inconformismo com relação ao valor da indenização (R\$ 10.000,00) - Valor fixado com razoabilidade** - Sentença mantida integralmente - Recurso improvido (TJSP; Apelação Cível 1016381-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024 - grifei).*

*RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - **ATRASO DE VOO** - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – **INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO** – **HIPÓTESE EM QUE O AUTOR FOI IMPEDIDO DE EMBARCAR NOS VOOS POR ELE CONTRATADOS, O QUE IMPLICOU EM ATRASO DE QUASE OITO HORAS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO INICIALMENTE PREVISTO PARA SUA CHEGADA NO DESTINO FINAL, E QUASE NOVE HORAS NO RETORNO AO PONTO DE PARTIDA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA – DANOS MORAIS QUE DEVEM TER SUA COMPENSAÇÃO FIXADA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – MONTANTE DE COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDA EM R\$ 10.000,00, NOS EXATOS LIMITES EM QUE PLEITEADOS** – NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002757-69.2023.8.26.0704; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2024; Data de Registro: 11/04/2024 - grifei).*

*RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS – CONDENAÇÃO IMPOSTA PELO JUÍZO QUE RESULTOU INCONTROVERSA – **ATRASO DE VÔO NÃO JUSTIFICADO - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS FIXADO EM PATAMARES INSUFICIENTES, O QUE SE DEU NA ORDEM DE R\$ 4.000,00 – MAJORAÇÃO PARA VALOR EQUIVALENTE A R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS), NOS EXATOS LIMITES EM QUE PLEITEADOS** – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002049-24.2022.8.26.0358; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirassol - 3ª Vara; Data do Julgamento: 02/08/2023; Data de Registro: 02/08/2023 - grifei).*

Observa-se que sobre o *quantum* indenizatório deverá incidir juro à Taxa SELIC, deduzido IPCA, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a

contar da citação, visto que praticados os danos no âmbito da relação contratual existente entre as partes, conforme inteligência do art. 405 do Código Civil e Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça. E correção monetária pelo IPCA a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362 do C. STJ). A esse respeito, mencionam-se o artigo 389, *caput* e parágrafo único, e artigo 406 e seu §1º do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado. Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. (Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)

(...)

Feitas tais considerações, a r. sentença comporta reforma para julgar procedente o pedido inicial para condenar a empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 8.000,00, nos termos da fundamentação supra, invertida a carga sucumbencial, sendo a base de cálculo dos honorários, o valor da condenação, estes fixados em 15%, mantido o patamar arbitrado na r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: "*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 resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação*"; assim, deixa-se de majorá-los, considerando ainda que não houve fixação em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desfavor da empresa ré em Primeiro grau.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator