



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000444870

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009304-51.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TIFFANY FERRER DE SOUZA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em 17ª 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 Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente) E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

SOUZA LOPES
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 52112
APEL.Nº: 1009304-51.2024.8.26.0006
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : TIFFANY FERRER DE SOUZA
APDO. : TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)

Indenização – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Greve de funcionários terceirizados da própria companhia aérea – Fortuito interno – Passageira que precisou fazer o trajeto de ônibus – Chegada ao destino pela via terrestre mais de 10 horas depois do que foi originalmente contratado – Dano moral configurado – Pretensão de reembolso da passagem de ônibus – Descabimento – A opção da viagem foi da autora e houve ressarcimento da passagem aérea – Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de apelação contra a r. sentença de fls. 216/221, que julgou improcedente a ação indenizatória que TIFFANY FERRER DE SOUZA dirigiu contra TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

Apela a autora sustentando que contratou transporte aéreo da ré para o dia 03/10/2023, trecho São Paulo – Passo Fundo. Após efetuar o *check in* e aguardar longas horas para o embarque, os passageiros foram informados que o voo estava cancelado. Não houve assistência material, nem realocação em outro voo, sendo obrigada a adquirir passagem de ônibus para chegar ao destino, com atraso de mais de 10 horas. Afirma que a greve dos funcionários se trata de fortuito interno e o contrato de transporte constitui obrigação de resultado, existindo falha na prestação do serviço. Insiste fazer jus à indenização pelo dano moral sofrido, pugnando, ainda, pelo reembolso do valor da passagem de ônibus. Busca a reforma do *decisum*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso foi contrariado.

A fls. 246, a apelante juntou petição manifestando oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Prospera, em parte, a irresignação recursal.

Depreende-se dos autos que a autora adquiriu passagem aérea para viagem no dia 03/10/2023, de São Paulo (GRU) a Passo Fundo (PFB), com previsão de saída às 12h20 e chegada às 13h55 do mesmo dia. Todavia, o voo foi cancelado. Segundo narrado na inicial, a autora solicitou a realocação em outro voo, pois estava viajando a trabalho e precisava chegar ao destino naquele dia. Não houve realocação, nem qualquer assistência material. Assim, precisou fazer o trajeto de ônibus para concluir sua viagem. Alega que sofreu impactos que ultrapassaram o mero aborrecimento, teve que arcar com despesas que não estavam previstas e chegou ao destino com mais de 10 horas de atraso. Pleiteou indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e danos materiais de R\$ 834,24, referentes à compra da passagem de ônibus e ressarcimento da passagem aérea não utilizada.

Em contestação, a companhia aérea asseverou que o cancelamento do voo se deu em razão de greve dos terceirizados da Latam no aeroporto de Guarulhos. Defende que não houve falha na prestação do

serviço em razão do fortuito externo. Afirma que prestou informações aos passageiros de como deveriam proceder e insiste não haver que se falar em indenização. Em caráter subsidiário, na hipótese de eventual condenação, pugnou pela aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ora, não há dúvidas de que tem aplicação ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, como é cediço, o contrato de transporte encerra uma obrigação de resultado, sendo a responsabilidade do transportador objetiva, ou seja, deve transportar o passageiro incólume no tempo e modo convencionados.

Pois bem, na hipótese dos autos, restou incontroverso que o voo contratado foi cancelado e a autora precisou fazer a viagem de ônibus, chegando ao destino mais de 10 horas depois.

O cerne da questão diz respeito à alegada greve dos terceirizados da TAM, se constituiria fortuito interno ou externo, a fim de excluir a responsabilidade da ré.

Ocorre que tal evento não constitui fato imprevisível, nem caracteriza caso fortuito ou força maior, mas trata-se de fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela companhia aérea, valendo destacar que a alegada greve foi dos funcionários da própria ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A respeito do tema, confira-se a jurisprudência deste E.
Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização - Contrato de transporte aéreo nacional – Atraso da viagem por cerca de 35 horas, decorrente de atraso no primeiro voo que resultou em perda de conexão – Sem oferecimento de alternativa viável, o autor terminou o percurso às próprias expensas por via terrestre – 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 moral – Configuração em atraso por tempo considerável – Pretensão do autor à fixação da indenização em R\$ 15.000,00 - Pretensão exagerada – Indenização fixada em R\$ 10.000,00 – Ação procedente em parte – Redistribuição dos encargos sucumbenciais - Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1032232-39.2023.8.26.0003; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025)

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – Sentença de parcial procedência – APELAÇÃO DA RÉ – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Greve dos funcionários terceirizados da própria ré – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – Voo cancelado, que resultou em acomodação dos autores em voo com conexão extra e chegada ao destino final com cerca de 26 horas de atraso – Dano moral caracterizado – Montante fixado em R\$ 6.000,00 para cada autor que não comporta redução, ante as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Honorários majorados (art. 85, § 11 do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1024495-82.2023.8.26.0003; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2024; Data de Registro: 09/08/2024)

“Apelação Cível. Transporte aéreo Internacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Falha na prestação de assistência material. Voo de conexão cancelado por duas vezes em razão de greve de funcionários terceirizados. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea reconhecida. Autor, ademais, que teve que passar a noite no chão do aeroporto, bem como custear alimentos com seus próprios recursos financeiros. Ausência de amparo material, em descumprimento ao artigo 14, da Resolução 141, de 09 de março de 2010, da ANAC. Dano moral caracterizado. Quantum arbitrado em sentença que deve ser mantido. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade observados. Enriquecimento ilícito inexistente. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados. Art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido, nos termos da fundamentação.” (TJSP; Apelação Cível 1074758-24.2023.8.26.0002; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024)

Desta feita, não há como afastar a responsabilidade da ré pelos transtornos sofridos pela autora.

Ora, não há dúvidas que o passageiro possui expectativa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de que sua viagem ocorrerá na forma, data e horários aprazados, especialmente porque outros eventos são planejados em função dessa previsão. Bem por isso, os danos experimentados em casos como o dos autos não se caracterizam como aborrecimentos ou imprevistos que todos estão sujeitos em seu dia a dia, restando patente a existência de dano moral.

No tocante ao *quantum* indenizatório, verifica-se que o montante pleiteado (R\$ 10.000,00) atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, mostrando-se capaz de reprimir a conduta lesiva e, ao mesmo tempo, evitar se configure num prêmio para a vítima.

Todavia, em relação aos danos materiais, melhor sorte não assiste à apelante.

Como destacado na r. sentença, *a opção por viajar de ônibus foi da autora, não sendo a ré responsável pelo pagamento de sua passagem no referido transporte.*

Outrossim, *pelo que se tem, houve o reembolso dos valores referentes à passagem aérea pela ré (fls.151)* e tal fato não foi impugnado pela autora.

Em suma, é o caso de parcial procedência da ação.

Pelo exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para julgar a ação parcialmente procedente, condenando-se a ré a pagar a autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o montante de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, com atualização a partir da publicação do Acórdão e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Diante do que se decide, constata-se que houve sucumbência recíproca, assim, as despesas processuais devem ser repartidas entre as litigantes, na forma do art. 86, *caput*, do CPC. Tendo em vista que a autora restou vencida quanto ao pedido de indenização por danos materiais (R\$ 834,24) e, levando-se em conta que o percentual de a 10% a 20% sobre referido valor resultará quantidade ínfima, fixam-se os honorários advocatícios em favor do patrono da ré por equidade em R\$ 1.200,00 (art. 85, § 8º do CPC). Por fim, condena-se a ré a pagar ao patrono da autora honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da indenização por dano moral.

SOUZA LOPES
Relator