



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446167

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039890-46.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados/apelantes ANDREIA VIEIRA DE ALMEIDA e VALMIR MELO DA TRINDADE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso dos autores. Deram provimento em parte ao recurso da ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 7165

Apelação nº 1039890-46.2024.8.26.0564

Apelantes: TAM Linhas Aéreas S/A e Andreia Vieira de Almeida e outro

Apelados: os mesmos

Comarca: São Bernardo do Campo

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação de ambas as partes. Cancelamento de voo por necessidade de manutenção não programada. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva (art. 734 do Código Civil). Chegada ao destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso. Falha na prestação do serviço. Dano moral. Caracterização. Prova do efetivo prejuízo sofrido pelo passageiro e de sua extensão. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização reduzida de R\$ 12.000,00 para R\$ 3.000,00 para cada passageiro, montante suficiente para reparar os danos experimentados. Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias. Precedentes da Corte. Indenização material que deve ser reduzida. Despesas que não guardam relação com o atraso do voo no início da viagem. Sentença reformada em parte. RECURSO DOS AUTORES NÃO PROVIDO. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 117/118 que, nos autos de ação indenizatória, julgou procedentes os pedidos para “condenar Tam Linhas Aéreas S/A ao pagamento de (i) R\$ 12.000,00, a título de dano moral, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o arbitramento; (ii) R\$ 1.372,30, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o desembolso”.

A Apelante-ré sustenta, em síntese, que: (i) o cancelamento do voo se deu em razão de fatores climáticos; (ii) prestou assistência material, nos termos da Resolução 400 da ANAC; (iii) os danos materiais não têm relação com o

cancelamento do voo; (iv) há necessidade de comprovação do dano moral; e (v) a indenização moral fixada é excessiva.

Os Apelantes-autores, por sua vez, argumentam que a indenização moral deve ser majorada para R\$ 10.000,00 para cada passageiro.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados. Contrarrazões às fls. 156/169 e 170/183.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Extraí-se dos autos que os autores adquiriram passagens aéreas de Guarulhos para Milão com previsão de partida para às 18h00m do dia 12 de novembro de 2024 e que, em razão de pane elétrica na aeronave, detectada quando os passageiros já estavam acomodados em seus assentos, o voo foi cancelado, sendo reagendado para o dia seguinte, no mesmo horário, razão pela qual chegaram ao destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso.

De proêmio, destaca-se que a relação havida entre as partes é de consumo, a narrativa dos fatos confere verossimilhança às alegações autorais e há provas acerca do alegado direito, sendo de rigor a inversão do ônus probante nos termos do inc. VIII, art. 6º, do CDC.

A responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte é objetiva, conforme art. 734, do Código Civil, decorre do tipo de contrato, com obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convencionados.

A companhia aérea alega que o atraso e posterior cancelamento do voo se deu em razão de condições climáticas desfavoráveis, no entanto, a declaração fornecida pela própria companhia aérea revela que o voo foi reprogramado devido à necessidade de manutenção da aeronave (fls. 25).

Não se desconhece que a Lei 14.034 de 2020, em seu art. 4º, alterou o Código Brasileiro de Aeronáutica e inseriu o art. 251-A ao referido diploma

legal, consignando que “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga*”.

Nesse sentido, em que pese a ausência de dano moral *in re ipsa*, conforme atual posicionamento do C. STJ sobre a matéria (AgInt no AREsp 2150150/SP, J.21/05/2024), inquestionável a responsabilidade civil da transportadora aérea em razão da má prestação do serviço, provocando nos autores aborrecimentos que extrapolam aqueles vivenciados pela vida cotidiana, **notadamente pela ausência de prestação de auxílio material, bem como a chegada ao destino com 24 (vinte e quatro) horas de atraso.**

Registre-se que, apesar da companhia aérea afirmar a prestação do auxílio material, nada trouxe aos autos nesse sentido, deixando de apresentar qualquer comprovação de fornecimento de alimentação, hospedagem e transporte.

Indiscutível o direito dos autores em verem indenizados os contratamentos impostos, restando patente a configuração de ocorrências anormais e incomuns que ensejam a reparação extrapatrimonial.

Apenas em situação de caso fortuito ou força maior poder-se-ia elidir a responsabilidade do transportador, o que não é o caso dos autos. *In casu*, eventual impedimento operacional, necessidade de manutenção não programada ou reestruturação de malha aérea aventada pela requerida como motivo para o atraso do voo não se insere nos excludentes de responsabilidade civil, seja do artigo 256 da Lei 7.565/86 do Código Brasileiro da Aeronáutica, seja naquele a que alude o artigo 734, do Código Civil Brasileiro.

No que toca à quantificação da verba arbitrada, é fato que o montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, tampouco ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Com isto, tendo em vista a condição das partes e as peculiaridades do caso concreto, e a ausência de prova de danos extraordinários, considerando-se ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, entendo ser suficiente a fixação da indenização moral em R\$ 3.000,00 para cada autor, valor adequado para reparar o dano causado. Anoto, inclusive, que esse montante é semelhante àqueles arbitrados por esta C. Corte em caso análogo:

“APELAÇÃO CÍVEL.

Transporte aéreo. Voo internacional. Ação de indenização por danos morais. Atraso de 20 horas na chegada ao destino final, sob justificativa da requerida de motivos operacionais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Gratuidade da justiça postulada pela autora. Deferimento. Concessão que, nos termos do art. 99, § 2º do Código de Processo Civil, é pertinente. Hipossuficiência alegada pela pessoa natural que se presume verdadeira. Ausência de impugnação desse pedido, pela parte ré, em contrarrazões. Responsabilidade civil. Fornecedora que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, nos moldes do Art. 14 do CDC. Restou incontroverso que, em razão de atraso de mais de três horas no voo inicial, houve cancelamento de conexão, que culminou em atraso de 20h7m na chegada ao destino final. Tese defensiva de problemas operacionais com necessidade de mudanças na malha aérea que, além de não comprovada, configura fortuito interno, pois se insere no risco da atividade, não constituindo hipótese excludente de responsabilidade. Caso concreto. Danos morais, na hipótese, caracterizados. Companhia aérea que deixou de fornecer à autora a integral assistência material necessária. Ré que, na hipótese, forneceu hospedagem e alimentação à parte autora durante a espera do voo. Ausência de prova, contudo, de fornecimento de traslado à requerente. Falha na prestação de serviços. Pela evidência dos fatos, são notórios o cansaço exagerado, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos por que passou a parte autora. Danos morais devidos. Quantum pretendido (R\$ 12.000,00) que, entretanto, acarretaria locupletamento ilícito da requerente, vedado pelo ordenamento jurídico (art. 884, CC). Indenização que deve ser suficiente para penalizar o réu e inibir a reincidência e, ao mesmo tempo, compensar o abalo sofrido pela

vítima. Fixação em R\$ 3.000,00. Recurso parcialmente provido para julgar a ação procedente em parte e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária pela tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, conforme artigo 405 do Código Civil.” (Apelação Cível 1069640-09.2019.8.26.0002; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Dir eito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2022) (g.n.)

A r. sentença deve ser reformada, ainda, no tocante à indenização material fixada. O MM. Juízo *a quo* condenou a companhia aérea ao pagamento de R\$ 1.372,30 em razão das seguintes despesas extraordinárias: “R\$ 94,30 de locação de carro; R\$ 652,82 do hotel Reulein; R\$ 567,00 do hotel New Apartment; e R\$ 58,18 do chip de internet”.

No entanto, os comprovantes de despesas anexados à inicial revelam que alguns desses gastos não tem relação com o cancelamento e reprogramação do voo no dia 12 de novembro de 2024.

Senão, vejamos.

A despesa de R\$ 652,82 do hotel Reulein (fls. 27) refere-se a diária do dia 23.11.2024 a 24.11.2024, ao final da viagem, não tendo relação com o cancelamento do voo havido no dia 12.11.2024, no início da viagem.

A despesa de R\$ 567,00 do hotel New Apartment (fls. 31/33) refere-se a diária do dia 24.11.2024 a 25.11.2024, também ao final da viagem, não guardando relação com o atraso do voo havido no dia 12.11.2024, no trecho de ida.

O pagamento do chip de internet, no valor de R\$ 58,18 (fls. 37), também não guarda relação com a reprogramação do voo, uma vez que sua compra e utilização fora do país se daria de qualquer forma, independentemente da readequação do início da viagem.

A única despesa que deve ser indenizada aos autores é a de R\$ 94,30 referente à locação do carro no exterior, uma vez que a alteração da reserva gerou custo adicional, como se observa do documento de fls. 26.

Visto tal, a r. sentença comporta parcial reforma para: (i) **reduzir a indenização moral devida pela companhia aérea para R\$ 3.000,00 para cada autor**, com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) a partir desta decisão (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios calculados pela taxa legal, nos termos do art. 406, §1º do CC, a partir da data da citação (Súmula 54 do STJ); e (ii) **reduzir a indenização material para R\$ 94,30**, com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC), a partir do desembolso, e juros moratórios calculados pela taxa legal, nos termos do art. 406, § 1º do CC, a partir da data da citação (Súmula 54 do STJ a contrário senso).

Por todo o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso dos Apelantes-autores e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da Apelante-ré, nos termos acima expostos.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator