



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000601-14.2024.8.26.0045, da Comarca de Arujá, em que são apelantes LIDIANE SILVA BALDOINO, CARLOS ALBERTO SANT'ANNA DA SILVA, GABRIELLE VIDO BALDOIO SANT'ANNA e ARTHUR VIDO MARTINS SANT'ANNA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000601-14.2024.8.26.0045

Apelantes: Lidiane Silva Balduino e outros

Apelada: Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

Comarca: Arujá - 1ª Vara

Juiz de 1º Grau: Guilherme Lopes Alves Pereira

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 32343

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - Ação de indenização por danos morais e materiais - Perda de conexão - Sentença que julgou a ação improcedente - Atraso de no desembarque do primeiro trecho, que ensejou a perda do voo de conexão - Falha na prestação do serviço - Dano moral evidenciado - Indenização devida - Danos materiais não comprovados - Ação parcialmente procedente - Decaimento recíproco - Sentença parcialmente modificada - **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 29/10/2024 (fls. 185/189), integrada pelos embargos de declaração rejeitados às fls. 195/196, de relatório adotado, que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais e, condenou os autores ao pagamento de custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apelo dos autores (fls. 199/207) alegando, em síntese, que “o atraso no desembarque ultrapassou 30 minutos, o que, por si só, já representa um desrespeito aos compromissos firmados com os clientes”; que “devido ao tempo perdido, formou-se uma longa fila na fiscalização aduaneira”; que “além da perda da conexão, os requerentes foram submetidos a um estresse desnecessário, enfrentando incertezas, dificuldades logísticas e impactos emocionais negativos”; que “devido exclusivamente à conduta da ré ao atrasar o desembarque,

comprometendo o planejamento da viagem, o autor sofreu um prejuízo material de R\$ 1.198,00 (mil cento e noventa e oito reais), correspondente a duas diárias de hospedagem em Orlando, além de ter direito à restituição de R\$ 3.245,21 pelos ingressos não utilizados, valores esses devidamente corrigidos monetariamente”; que “suas passagens de volta não se encontravam no aplicativo, tentou por diversas vezes contato com a referida empresa via WhatsApp e sem sucesso. Tiveram então, de entrar em contato com uma pessoa fora do país, pois seus planos não cobriam ligações para fora”; e, que fazem jus a indenização pelos danos morais e materiais suportados. Pedem a modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 213/219.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A presente apelação, interposta em 11/02/2025, é tempestiva e após intimação para complementação das custas, preparada (fls. 208/209 e 227/228).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “A ação é improcedente. Pretende a parte autora o recebimento de indenização por danos materiais e morais em razão de atraso de voo de São Paulo para Miami, tendo perdido o voo para Orlando, seu destino final, o que ocasionou perda de duas diárias de hotel e de um dia de parque contratados. Verifica-se que os autores informaram que, em 16/10/23, o voo em direção à Miami saiu sem atrasos de São Paulo e que foram impedidos de sair da aeronave já em solo estrangeiro. Não houve comprovação de que teriam sido mantidos dentro da aeronave por duas horas e, mesmo que houvesse a referida demonstração, não é possível imputar esse imprevisto à requerida, na medida em que os passageiros são liberados do avião quando existe autorização da autoridade aeroportuária para tal. Ademais, a requerida comprovou que referido atraso de liberação dos passageiros demorou 40 minutos, tendo ocorrido o desembarque às 18:30 horas, com duas horas de antecedência do horário do voo para Orlando, marcado para 20:30 horas. Como confessaram os autores, ao desembarcarem da aeronave em Miami, foram

surpreendidos com enorme fila na imigração, fato este que foi determinante para não conseguirem chegar a tempo de embarcar no voo com destino a Orlando e que não pode ser imputado à requerida, mas sim a trâmites aeroportuários imprevisíveis. Desta forma, não vislumbro qualquer falha na prestação de serviços da empresa requerida que pudesse ocasionar sua responsabilidade civil, na medida em que, a despeito de não causa à perda do voo pelos autores para Orlando, alocou-os em outro voo para o dia seguinte e custeou acomodação para a família passar a noite. Quanto à dúvida sobre o retorno ao Brasil, em que pese a dificuldade de atendimento pelo canal de Whatsapp da requerida, verificou-se que o caso não passou de falha sistêmica do aplicativo, estando os voos de volta dos autores devidamente comprados, sem qualquer cancelamento que os tenham impedido de retornar ao Brasil. Assim, não obstante os autores tenham vivenciado momentos frustrantes no início de sua planejada viagem, tais transtornos não podem ser imputados à requerida, que não contribuiu para a ocorrência dos dissabores”.

Incontroverso nos autos, que autores, ora apelantes adquiriram passagens aéreas para o trecho São Paulo (GRU) – Orlando (MCO), com conexão em Miami (MIA), e que o desembarque no primeiro trecho ocorreu com atraso de 40 minutos, devido ao tráfego aéreo intenso no aeroporto, resultando na perda da conexão para o segundo voo, em razão da fila na imigração; que os autores foram encaminhados a um hotel onde pernoveram; e, que foram realocados em voo que partiria no dia seguinte. Em razão disso, pleiteiam indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 para cada recorrente, e danos materiais no valor de R\$ 4.443,21, correspondente ao valor despendido com diárias de hospedagem em Orlando, e ingressos de parques não utilizados.

A necessidade de readequação da malha aérea ocasionando o atraso de 40 minutos no desembarque, pode ser equiparada a fortuito interno, caso então que decorre do risco inerente ao negócio explorado pelas empresas aéreas. Não há nessa situação caracterização da excludente da responsabilidade objetiva, nos termos do que dispõe o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, respondendo a transportadora objetivamente, consoante prevê expressamente o caput da disposição:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição ou riscos”.

No caso, o atraso de 40 minutos no desembarque no primeiro trecho importou na redução do tempo para liberação dos autores na alfândega e perda do voo de conexão, resultando na realocação dos passageiros somente no voo com partida no dia seguinte, respondendo a transportadora objetivamente, pelos danos causados, consoante prevê o *caput* do art. 14 do CDC: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição ou riscos”.*

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DANO MORAL. Falha de serviço evidenciada. Perda de conexão. Prazo exíguo. Inobservância pela companhia aérea do tempo necessário aos procedimentos migratórios. Responsabilidade civil da transportadora. Indenização devida, mas em valor compatível com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. DANO MATERIAL. Despesa parcialmente comprovada pela autora em razão da falha na prestação de serviços pela ré. Pedido de indenização acolhido parcialmente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1060860-17.2018.8.26.0002; Relator(a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2019; Data de Registro: 28/06/2019).

APELAÇÃO. Transporte aéreo internacional. Ação indenizatória por danos morais. Atraso de voo. Perda de conexão. Sentença de procedência. Apelo da ré. Empresa aérea que vendeu passagens proporcionando itinerário à consumidora. Impossibilidade de responsabilizar a passageira pela exiguidade do tempo entre os voos. Autora que foi obrigada a pernoitar na cidade de Casablanca e chegar ao seu destino final (Londres) com quase um dia de atraso. Responsabilidade civil da transportadora, seja à luz do entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal com repercussão geral no Recurso Extraordinário n. 636331 e Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) n. 766618, seja em atenção aos ditames da legislação consumerista. Ré que não logrou comprovar causa excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Dano moral in re ipsa. Valor de R\$ 7.000,00 arbitrado a título de danos morais que está de acordo com o critério de razoabilidade. Limitação tarifária devida apenas em casos de danos materiais. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1094705-71.2017.8.26.0100; Relator(a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2018; Data de Registro: 10/08/2018).

O retro contexto fático demonstra e prova que a aérea falhou na prestação de seus serviços, dando causa ao ocorrido que ultrapassou a seara do mero aborrecimento, inegáveis os reflexos negativos no íntimo dos autores, resultando caracterizado indubitado dano moral que se aquilata inclusive pela regra da experiência comum do CPC, artigo 375, configurando dano moral passível da indenização que assegura a CF, artigo 5º, X, de responsabilidade e obrigação da transportadora.

A indenização por dano moral é arbitrada em conformidade com as circunstâncias e consequências do evento danoso, no detalhe a extensão do dano (CC, art. 944), observando-se compensar o lesado e desestimular o que lesa, sem proporcionar enriquecimento via ação, o que, aliado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, reputo adequado valor de R\$ 5.000,00 para cada recorrente, incapaz de causar enriquecimento indevido para aquele que o recebe e de causar grande impacto econômico financeiro para aquele que tem o dever de indenizar.

Salutar salientar, por oportuno, como bem fundamentado na sentença que *“à dívida sobre o retorno ao Brasil, em que pese a dificuldade de atendimento pelo canal de Whatsapp da requerida, verificou-se que o caso não passou de falha sistêmica do aplicativo, estando os voos de volta dos autores devidamente comprados, sem qualquer cancelamento que os tenham impedido de retornar ao Brasil. Assim, não obstante os autores tenham vivenciado momentos frustrantes no início de sua planejada viagem, tais transtornos não podem ser imputados à requerida, que não contribuiu para a ocorrência dos dissabores”*.

O valor comporta atualização monetária pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do parágrafo único do artigo 389, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, a partir da data deste julgamento, a do arbitramento, e acrescendo se juros de mora pela taxa SELIC, menos a correção monetária, conforme metodologia e ato do BACEN, consoante os termos do artigo 406, também do Código Civil, na alteração pela Lei nº 14.905/2024, a contar da citação (CC, artigo 405), diante da natureza contratual do evento danoso, ocorrido no âmbito do contrato de transporte, modificada a sentença, de ofício, neste particular.

Em relação aos danos materiais, o documento de fls. 42, não é suficiente para comprovar alegados gastos com hospedagem e parques, prevalecendo em decorrência a conclusão da sentença.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a ação julgada parcialmente procedente.

O decaimento é recíproco (NCPC, art. 86, caput), haja vista que foi acolhido pedido indenização por danos morais e rejeitado de danos materiais, de modo que adequado e proporcional a verba honorária fixada em 10%, incidente, sobre o proveito obtido na ação/recurso (NCPC, art. 85, § 2º), com valor mínimo de R\$ 1.640,00 como forma de não aviltar a atividade da advocacia; observando-se a vedação de compensação (CPC, art. 85, § 14).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Do exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura digital)