



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448096

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1182555-56.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ASTRID MONTEIRO DE CARVALHO GUIMARÃES DE LIMA ROCHA, é apelado/apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso da ré e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 26682

Apelação: 1182555-56.2023.8.26.0100

Apelante/Apelada: Astrid Monteiro de C. Guimarães de Lima Rocha

Apelada/Apelante: Latam Airlines Group S/A

Origem: 37ª Vara Cível do Foro Central da Capital

Juíza de 1ª Instância: Adriana Cardoso dos Reis

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.

I. Caso em Exame

1. Astrid Monteiro de Carvalho Guimarães de Lima Rocha ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais contra a LATAM Airlines, alegando cancelamento de voos sem aviso prévio, resultando em prejuízo financeiro e perda de benefícios. Requereu indenização por danos morais e materiais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a aplicação da Convenção de Montreal versus Código de Defesa do Consumidor e (ii) a comprovação dos danos morais e materiais alegados pela autora.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do transportador aéreo foi reconhecida, conforme o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, não havendo comprovação de excludente de responsabilidade pela ré.

4. A negligência da LATAM em adotar medidas eficazes para mitigar os transtornos causados à autora foi evidenciada, justificando a indenização por danos morais e materiais.

IV. Dispositivo e Tese

5. Nega-se provimento ao recurso da ré. Dá-se parcial provimento ao recurso da autora, condenando a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00 por danos morais e R\$ 24.236,76 por danos materiais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do transportador aéreo em casos de cancelamento de voos sem justificativa plausível. 2. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor em conjunto com a Convenção de Montreal.

Legislação Citada:

- CF/1988, art. 178; CDC, arts. 2º, 3º, 14; CC, art. 734; CPC, art. 373, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

- STF, RE 636.331, Rel. Min. Ayres Britto, Plenário, j. 30.04.2009; TJSP, Apelação Cível 1022947-55.2022.8.26.0068, Rel. Afonso Bráz; 17ª Câmara de Direito Privado, j. 15.04.2025.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 150/154, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização, acrescenta-se que, inconformadas, ambas as partes apresentaram recurso de apelação (fls. 157/170 e 171/185).

A ré alega, em síntese, a necessidade de aplicação da Convenção de Montreal e que o atraso do voo ocorreu por questões alheias à sua vontade, em razão da necessidade de manutenção não programada da aeronave. Afirma, ainda, a inexistência de danos morais e que a autora não comprovou os danos materiais sofridos. Pugna pelo provimento do recurso, julgando-se a ação improcedente, ou, subsidiariamente, pela redução do valor da indenização arbitrada na sentença.

A autora, por sua vez, alega que a situação vivenciada ultrapassa mero aborrecimento, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor e, portanto, devida a indenização por danos morais no valor indicado na exordial. Pugna pelo provimento do recurso, reformando-se a r. sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.570,43 e sucumbência integral.

Ambas as partes apresentaram contrarrazões (fls. 191/206 e fls. 171/186).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Astrid Monteiro de Carvalho Guimarães de Lima Rocha ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais em face da LATAM Airlines, alegando que planejou viagem à Cidade do México com o objetivo de participar, como madrinha, de uma cerimônia de casamento. Para tanto, adquiriu passagens aéreas com embarque previsto para o dia 01/11/2023 e retorno em 12/11/2023.

Contudo, após duas remarcações - sendo a última para o dia 08/11/2023 - a companhia aérea cancelou, em 07/11/2023, ambos os voos (ida e volta), sem aviso prévio ou justificativa plausível. Diante da situação, a autora foi obrigada a adquirir, com urgência, novas passagens para o dia 08/11/2023, arcando com significativo prejuízo financeiro, além de perder

o benefício da classe executiva no voo de retorno.

Dessa forma, requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.570,43 e de danos materiais no montante de R\$ 24.236,76.

Em contestação, a ré alegou que o cancelamento decorreu de problemas sistêmicos e que prestou a devida assistência material aos passageiros, remarcando o voo para o dia 08/11/2023. Sustentou que os transtornos vivenciados pela autora não configuram dano moral indenizável, tratando-se de mero aborrecimento, e que os danos materiais não foram comprovados.

Na sentença, o Juízo reconheceu a existência de relação de consumo e a responsabilidade da ré pelo cancelamento do voo, julgando procedente o pedido de indenização por danos materiais no valor de R\$ 24.236,76, fixando os honorários de sucumbência em 10% sobre o valor da causa. Por outro lado, considerou improcedente o pedido de indenização por danos morais, sob o fundamento de que a autora conseguiu chegar ao destino sem comprometer seus compromissos. Determinou, ainda, a incidência de correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Condenou a autora a arcar com 50% das custas e despesas processuais, além de 50% dos honorários fixados ao advogado da ré. A mesma condenação em relação às custas e honorários foi dada a parte ré, reconhecendo a sucumbência recíproca.

Pois bem.

As partes celebraram contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, naquilo que não colidir com a Convenção de Montreal, conforme decidiu o STF no RE 636.331 (Tema 210), fixando a seguinte tese: *"Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor"*

E cabível pela Convenção de Montreal o pedido indenizatório, pois o seu art. 29 permite o pleito de indenização compensatória, como pretendidos pela autora.¹

¹ No transporte de passageiros, de bagagem e de carga, toda ação de indenização de danos, seja com fundamento na presente Convenção, em um contrato ou em um ato ilícito, seja em qualquer outra causa, somente poderá iniciar-se sujeita a condições e limites de responsabilidade como os previstos na presente Convenção, sem que isso afete a questão de que pessoas podem iniciar as ações e quais são seus respectivos direitos. Em nenhuma das referidas ações se outorgará uma indenização punitiva, exemplar ou de qualquer natureza que não seja compensatória.

Incontroverso que a autora adquiriu bilhete aéreo com destino à Cidade do México, mas teve os voos de ida e volta cancelados pela ré, sendo obrigada a adquirir novas passagens para o dia seguinte da viagem previamente agendada (cf. fls. 22/25).

A ré-apelante, LATAM Airlines, sustenta que o cancelamento dos voos ocorreu por problemas de sistema e posteriormente por necessidade de manutenção da aeronave, e argumenta que prestou a devida assistência aos passageiros, realizando a remarcação da passagem da autora. Defende que a situação configura mero aborrecimento e pleiteia a improcedência da ação ou a redução do valor da indenização.

Entretanto, como dito, aplicável à espécie as normas protetivas do consumidor, assim como a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, conforme insculpidos nos art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, demonstrado que a passageira é destinatária final dos serviços e, portanto, consumidora, enquanto a companhia aérea se enquadra como fornecedora. Além disso, o art. 14 do mesmo diploma estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor decorrentes de falha na prestação dos serviços.

O Código Civil, em seu art. 734, também prevê a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, que somente se exime de responder pelos danos se demonstrar a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu na hipótese dos autos.

A companhia aérea tem a obrigação de conduzir o passageiro ao seu destino final dentro das condições pactuadas, e eventual descumprimento dessa obrigação enseja a responsabilização pelos danos causados.

No caso concreto, a companhia aérea não comprovou de maneira inequívoca as alegações de que o cancelamento do voo de ida decorreu de problemas de sistema e de que o cancelamento do voo de volta se deu pela necessidade de manutenção da aeronave.

A apresentação de “prints” em sua defesa, ou seja, de registros internos da empresa, sem documentos oficiais, como registros da ANAC, que atestem a ocorrência dos problemas alegados, não é suficiente para afastar sua responsabilidade. O ônus de demonstrar a superveniência de evento capaz de elidir sua responsabilidade incumbia à ré, nos termos do art. 373, II, do CPC, o que não foi devidamente atendido.

Nesse sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE AÉREO. Cancelamento de voo, em razão de ajustes na malha aérea. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da requerida. Não comprovada a comunicação aos passageiros, quanto ao cancelamento do voo, com antecedência mínima de 72 horas, conforme determina a Resolução 400 da ANAC. Ausência de oferecimento de hospedagem e alimentação. Má prestação do serviço caracterizada. Dano material comprovado. DANO MORAL. Dano moral caracterizado diante das peculiaridades do caso concreto. "Quantum" indenizatório fixado em R\$20.000,00. Juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1022947-55.2022.8.26.0068; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025) (negritei)

Ademais, ainda que se considerasse a ocorrência dos problemas alegados, caberia à companhia aérea adotar medidas eficazes para mitigar os transtornos causados aos passageiros. No entanto, os autos evidenciam que a assistência prestada foi deficitária, não garantindo alternativas adequadas para minimizar os prejuízos da consumidora.

Trata-se, na espécie, da aplicação da teoria do risco proveito, em razão do que quem se beneficia de determinada atividade é responsável pela reparação de danos causados (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*).

Paulo Nader² explica que [...] *pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem*

Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Postas estas questões, os eventos que resultaram nos cancelamentos dos voos, contudo sem comprovações, não podem ser considerados como fortuitos externos, da maneira como quer fazer crer a parte

² NADER, Paulo. Curso de direito civil, responsabilidade civil, volume 7, ver, atual e ampl.- Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 148)

ré. Falhas no sistema ou a manutenção da aeronave não programada, ainda que necessária, faz parte do risco da atividade da companhia aérea, são intrínsecos à operação de transporte aéreo, devendo as companhias possuir um plano eficiente de contingência, que permita minimizar transtornos aos passageiros, garantindo a remarcação de voos em prazos razoáveis e com informações claras e precisas. No presente caso, a falha na prestação do serviço evidencia o descumprimento dessa obrigação.

A conduta da ré demonstra negligência e descaso na adoção de providências adequadas para atenuar os prejuízos da autora. A autora teve que adquirir, por conta própria, novas passagens para o dia seguinte, e ainda teve que viajar em classe inferior no voo de volta, em que pese tenha pago pela classe executiva. O dano material sofrido pela autora é evidente.

Por sua vez, o dano moral, nesse contexto, deve ser entendido não apenas pelo cancelamento dos voos, mas também pela frustração, angústia e insegurança geradas pela impossibilidade de cumprir compromissos previamente organizados, acarretando prejuízos à vida pessoal e emocional da autora. A conduta da ré causou grande transtorno à autora, que teve que lidar com a incerteza da viagem, com o estresse de ter que comprar, às pressas, novas passagens e arcar com os custos e com a frustração de não ter o serviço contratado prestado adequadamente.

Há que se ponderar, ainda, que a mudança de categoria na viagem de volta, em que a autora teve que retornar na classe econômica, mesmo tendo pago pelo trecho em classe superior não se resume a um mero dissabor, mas é fonte de apreensão e desconforto.

Quanto à fixação do valor da indenização, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-lo de forma moderada, de um lado para não ser insignificante, sequer minimizando as consequências do dano experimentado, e tampouco excessiva, permitindo o locupletamento ilícito ao ofendido.

Necessário, ainda, observar que a ré se trata de companhia aérea de grande porte e, portanto, reputo como suficiente o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), adequado ao propósito reparatório e, também, pedagógico, para que fatos semelhantes não tornem a ocorrer.

Por fim, pretendeu, ainda, a autora indenização por danos materiais, em razão das despesas adicionais que teve com a aquisição de novas passagens aéreas na véspera da viagem.

De fato, restou demonstrado pelos documentos de

fls. 25 que teve despesas extras no valor de R\$ 24.236,76, que também demonstra o valor original em dólar (USD 4.615,20) e a taxa de câmbio utilizada.

Portanto, em razão do cancelamento do bilhete da autora em voo operado pela ré, e a necessidade de aquisição de novas passagens às vésperas da viagem, a autora suportou prejuízo de R\$ R\$ 24.236,76, quantia que deve ser ressarcida pela ré.

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré.

Outrossim, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para a finalidade de condenar a ré a pagar o valor de R\$ 5.000,00, a título de reparação de danos morais, corrigido desde a data do julgamento e R\$ R\$ 24.236,76, a título de danos materiais, com correção monetária desde o desembolso. Incidem também sobre o valor das indenizações juros. A correção deve ser calculada pela tabela prática do TJSP e os juros à razão de 1% ao mês contados da citação, isso, no entanto, apenas até a vigência da Lei 14.905/24, que deu nova redação aos arts. 389 e 405 do Código Civil, quando devem ser observados os novos parâmetros legais.

Em razão da sucumbência, na totalidade devida pela parte ré e, já considerada majorante prevista no art. 85, § 11, do CPC. arbitram-se os honorários advocatícios em 18% do valor da condenação.

Nuncio Theophilo Neto
Relator