



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448116

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026975-33.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELISSON CORREIA, é apelado 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: **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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 27111

Apelação: 1026975-33.2023.8.26.0003

Apelante: Elisson Correia

Apelado: Latam Airlines Group S/A

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara

Juíza de 1ª Instância: Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Elisson Correia ajuizou ação de indenização por danos morais contra a Latam Airlines Group S/A, alegando que o voo LA 3420 (GRU-POA) foi cancelado, resultando em atraso de 28 horas e perda de compromisso profissional. A sentença condenou a ré ao pagamento de R\$ 2.500,00 por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento do voo, alegadamente causado por protesto de funcionários, configura fortuito interno ou externo, e se a indenização por danos morais deve ser majorada.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade civil em relações de consumo é objetiva, não dependendo de culpa, conforme o art. 14 do CDC.

4. O protesto dos funcionários caracteriza fortuito interno, inerente à atividade da companhia aérea, não afastando a responsabilidade da ré.

IV. Dispositivo e Tese

5. Dá-se parcial provimento ao recurso, majorando a indenização para R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em relação de consumo. 2. O protesto de funcionários como fortuito interno, não excludente de responsabilidade.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Resolução nº 400 da ANAC.

Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 230.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1020161-73.2021.8.26.0003, Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 29.07.2022.

TJSP, Apelação Cível 1002538-23.2024.8.26.0445, Rel. Marco Pelegrini, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 26.03.2025.

TJSP, Apelação Cível 1027862-80.2024.8.26.0003, Rel. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 24.03.2025.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 175/178, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais, condenando a ré ao pagamento de R\$ 2.500,00, acrescenta-se que, inconformado, o autor interpôs recurso de apelação.

Alega o apelante, em síntese, que adquiriu passagem aérea com partida em Aracaju/SE às 10h40 do dia 04/10/2023, com conexão em Guarulhos/SP e destino a Porto Alegre/RS, mas o voo LA 3420 (GRU-POA) foi cancelado. Relata que foi realocado em outro voo partindo de Aracaju/SE às 15h50 do dia seguinte, 05/10/2023, com conexão em Guarulhos/SP e chegada ao destino final às 21h05, totalizando um atraso de aproximadamente 28 horas. Sustenta que a ré não prestou assistência material adequada, não houve aviso prévio de 72h do cancelamento, não prestou auxílio para alimentação e hospedagem e a reacomodação não foi imediata, configurando desrespeito à Resolução nº 400 da ANAC e ao Código de Defesa do Consumidor. Defende que os fatos lhe causaram dano moral, especialmente por ter perdido um compromisso profissional em Porto Alegre, do qual participaria no dia 04/10/2023. Pugna pelo provimento do recurso, para que seja majorado o valor fixado a título de indenização por danos morais, para R\$ 10.000,00.

A ré apresentou contrarrazões (fls. 209/215).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Elisson Correia ajuizou ação de indenização por danos morais contra a Latam Airlines Group S/A porque, segundo alegou, comprou bilhete aéreo com partida em Aracaju/SE às 10h40 do dia 04/10/2023, com conexão em Guarulhos/SP e destino a Porto Alegre/RS, com chegada prevista para as 16h45 do mesmo dia. Contudo, o voo LA 3420 (GRU-POA) foi cancelado e o autor foi realocado em um voo partindo de Aracaju/SE às 15h50 do dia 05/10/2023, com conexão em Guarulhos/SP, chegando ao destino final às 21h05 do mesmo dia, totalizando um atraso de aproximadamente 28 horas. Alega que a companhia não prestou assistência material adequada (não

houve aviso prévio de 72h, auxílio com alimentação e hospedagem e acomodação imediata) e que perdeu um compromisso profissional em Porto Alegre, que ocorreria no dia 04/10/2023. Pleiteia a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$2.500,00 por danos morais, por entender que houve falha na prestação do serviço, pois o cancelamento do voo e o atraso de mais de 24 horas. Condenou a ré, ainda, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor da condenação.

O presente recurso é adstrito ao valor da indenização fixada em favor do autor, por ele considerado insuficiente.

É incontroverso que o autor adquiriu bilhete aéreo de Aracaju/SE, com conexão em Guarulhos/SP e com destino a Porto Alegre/RS, mas o voo LA 3420 (GRU-POA) foi cancelado (fls. 22/23) e o autor foi realocado em outro voo, chegando ao destino final com atraso.

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\$ 5.000,000, adequado ao propósito reparatório e, também, pedagógico, para que fatos semelhantes não tornem a ocorrer.

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para majoração da condenação para o valor de R\$ 5.000,00, a título de reparação de danos morais, corrigido desde a data do julgamento e com juros contados da citação, mantendo, no mais, a r. sentença.

Sucumbente a ré, responde pelo pagamento das custas processuais e com os honorários advocatícios de 18% do valor da condenação, já considerada a majorante prevista no art. 85, § 11, do CPC.

Nuncio Theophilo Neto
Relator