



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447892

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003210-18.2023.8.26.0299, da Comarca de Jandira, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelada TAMIRIS SOUZA NUNES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1003210-18.2023.8.26.0299

COMARCA DE JANDIRA

APELANTE: LATAM AIRLINES GROUP S/A

APELADO: TAMIRIS SOUZA NUNES

VOTO N. 25.300

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Transporte aéreo nacional – Sentença de parcial procedência – Recurso da requerida – DEVOLUÇÃO RECURSAL – Ausência de insurgência recursal que torna fato incontroversa a ocorrência de danos extrapatrimoniais – Questão que, em respeito ao princípio do *tantum devolutum quantum appellatum*, não será apreciada por esta Corte – DANOS MORAIS – Viagem de Guarulhos para Fernando de Noronha com conexão em Fortaleza – Atraso de aproximadamente uma hora no primeiro voo do itinerário (de Guarulhos para Fortaleza) impossibilitou o embarque no voo subsequente – Reacomodação apenas em voo previsto para o dia seguinte – Fato que acarretou a impossibilidade de usufruir uma diária de hotel e um dia inteiro no local escolhido pela passageira como destino de férias – Assistência material não fornecida pela companhia aérea – Inobservância do art. 27 da Resolução n. 400 da ANAC – Verba indenizatória fixada em Primeira Instância (R\$ 8.000,00), no entanto, revela-se excessiva – Redução para R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais), quantum suficiente para compensar a passageira e servir de estímulo para que a requerida adote providências mais eficazes – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de “*ação indenizatória*” proposta por **TAMIRIS SOUZA NUNES** contra **LATAM AIRLINES GROUP S/A**.

Narra a autora que adquiriu passagens aéreas com a companhia aérea ré, conforme o itinerário a seguir indicado:

- (i) Voo LA 3314 – decolagem do aeroporto de Guarulhos às 05h05 do dia 17.07.2023 com destino ao aeroporto de Fortaleza;

(ii) Voo 2Z 2350 – decolagem do aeroporto de Fortaleza às 9h20 do dia 17.07.2023 com destino ao aeroporto de Fernando de Noronha.

Relata que: (i) adquiriu as passagens aéreas com o intuito de aproveitar seu período de férias em Fernando de Noronha; (ii) o voo do primeiro trecho da viagem (Voo LA 3314) atrasou aproximadamente uma hora e a aeronave chegou ao aeroporto de Fortaleza somente às 09h31 do dia 17.07.2023; (iii) devido ao atraso, perdeu o voo de Fortaleza para Fernando de Noronha; (iv) foi realocada em voo previsto para às 09h20 do dia seguinte (18.07.2023), (v) desembarcou no aeroporto de Fernando de Noronha 24 horas após o horário originariamente previsto; (vi) não recebeu assistência material da companhia aérea e precisou aguardar no saguão do aeroporto o embarque no voo do dia subsequente; (vii) perdeu uma diária de hotel, no valor de R\$ 270,00, e um dia de passeio.

Nesse contexto, a autora requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em contestação às fls. 58/75, a companhia aérea alegou que: (i) o atraso de aproximadamente uma hora ocorreu devido à necessidade de manutenção não programada da aeronave, causa excludente de responsabilidade; (ii) reacomodou a autora no próximo voo disponível e forneceu assistência material; (iii) os fatos narrados não caracterizam danos morais passíveis de indenização.

O douto Juízo *a quo*, às fls. 173/178, julgou a demanda parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, resolvo o mérito do processo nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e JULGO PROCEDENTE o pedido da ação proposta por Tamiris Souza Nunes em face de Tam Linhas

*Aéreas S.A. (Latam Airlines Brasil) para **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com 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, da data deste julgamento, e 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, art. 405), diante da natureza contratual do evento danoso”.*

Inconformada, apela a companhia aérea às fls. 181/187. Requer a redução da verba indenizatória.

Contrarrazões às fls. 193/201 sem preliminares.

É o relatório.

Cumpre registrar, desde logo, que, em respeito ao princípio do *tantum devolutum quantum appellatum*, esta Corte se pronunciará somente sobre o *quantum* arbitrado a título de danos morais, resultando preclusa a discussão sobre a ocorrência de abalo extrapatrimonial.

Vai-se ao cerne recursal.

A justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique

ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, págs. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio a esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva-compensatória-preventiva).

No caso em tela, é fato incontroverso nos autos que o voo de

Guarulhos para Fortaleza atrasou aproximadamente 01 hora, o que impossibilitou a autora de embarcar no voo subsequente (de Fortaleza para Fernando de Noronha). Conforme se infere do novo bilhete aéreo emitido pela ré (fls. 27), a demandante somente conseguiu embarcar em aeronave que decolou do aeroporto de Fortaleza às 9h20 do dia seguinte (18.07.2023).

Ainda que a autora não especifique o horário em que chegou ao destino, certo é que o atraso no primeiro trecho da viagem acarretou a perda de uma diária de hotel e de um dia inteiro no local em que a demandante planejou aproveitar seu período de férias (comprovante de reserva de hotel – fls. 28/30).

Não bastasse, a autora afirma veementemente que não recebeu auxílio material da companhia aérea e que passou o período de espera no saguão do aeroporto, o que contraria o art. 27, inciso III, da Resolução n. 400 da ANAC:

Art. 27. “A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

Embora a ré alegue genericamente que cumpriu com suas

obrigações ao fornecer assistência material à passageira, não há nos autos uma única prova de disponibilização de hospedagem, transporte e alimentação à consumidora.

De toda forma, apesar dos transtornos evidentes, **a verba indenizatória fixada em Primeira Instância (R\$ 8.000,00) revela-se excessiva e comporta redução para R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais), quantum** suficiente para trazer alguma sensação de compensação à vítima e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes para evitar situações similares.

Em suma, reforma-se a r. sentença para reduzir a verba indenizatória para R\$ 6.500,00 (seis e quinhentos mil reais).

Mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais, pois que, nos termos da Súmula 326 do STJ, *“na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora