



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000451975**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033026-26.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULA LETÍCIA SOUZA DE MOURA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 10.470**

**APELAÇÃO Nº: 1033026-26.2024.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: PAULA LETÍCIA SOUZA DE MOURA**

**APELADA: TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

**JUÍZA DE DIREITO: LAURA MOTA LIMA DE OLIVEIRA BACCIN**

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional – Cancelamento do voo em decorrência de problemas operacionais do aeroporto – Realocação para mais de 26 horas depois – Atraso final de mais de dia – Danos morais – Majoração – *Quantum* insuficiente para reparar o dano e inibir reiteração da conduta e em dissonância com o patamar adotado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes – Majoração para R\$ 10.000,00 – Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por PAULA LETÍCIA SOUZA DE MOURA contra sentença proferida em ação de indenização por danos morais, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, considerando demonstrados os danos morais em razão do cancelamento do voo inicialmente contratado pela Autora e chegada ao destino um dia depois do anteriormente programado, condenando a Ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) de danos morais, além dos ônus sucumbenciais.

danos alegados. Aplicável à espécie as disposições do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade pelos danos causados é objetiva, em decorrência do disposto no art. 14, do mencionado *códex*. Argumenta que o atraso de mais de dia sem qualquer assistência da requerida caracteriza os danos morais que devem ser devidamente arbitrados, em valor suficiente para reparar os danos e repelir novas condutas semelhantes da Ré.

Contrarrazões às fls. 139/153.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi insuficiente. Intimada, a parte autora recolheu a diferença, razão pela qual se conhece do recurso.

**É o relato do necessário.**

Trata-se de demanda na qual busca a apelante o recebimento de indenização pelos danos morais sofridos em razão de atraso final em seu voo de mais de dia.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais de R\$ 3.000,00. Apela a autora, requerendo a majoração do *quantum* indenizatório. A parte ré não interpôs apelação.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o

enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

Nesse sentido, a indenização deve ser majorada para **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, valor adequado para reparar o dano sofrido pela apelante, bem como para impedir a reiteração da conduta, considerando a extensão do atraso e os transtornos consecutórios. Ressalta-se que a autora teve seu voo cancelado sem comunicação prévia e só conseguiu reacomodação para vinte e seis horas depois do programado. Ademais, não demonstrou a ré que prestou assistência adequada, tal como realocação para voo mais próximo do originalmente contratado, em companhia aérea parceira.

Por fim, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por câmara(s) deste Tribunal, houve fixação da indenização nesse patamar, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

**Ação de indenização por danos morais.**

**Má prestação de serviço de transporte**

aéreo internacional. Aplicação do CDC.

Responsabilidade objetiva da companhia-

ré. Cancelamento do voo de volta do

autor e atraso superior a 10h do

itinerário original de chegada. Fatos

incontroversos. Alegação de alteração de

malha aérea. Fortuito interno.

Excludente de responsabilidade afastada.

Comunicação, via e-mail, que não

observou a antecedência mínima de 72

horas. Dano moral indenizável

consubstanciado no cancelamento do voo,

que acarretou atraso superior a 10h do

horário originalmente contratado, além

de falha no dever de prestar assistência

material, com pernoite no aeroporto.

Indenização majorada e fixada em R\$

10.000,00. Pedido de suspensão do processo

em razão da pandemia da COVID-19

afastado. Recurso do autor provido em

parte. Desprovido o recurso da companhia-

ré, com majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível

1015566-65.2020.8.26.0100; Relator (a):

Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara

de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª

Vara Cível; Data do Julgamento:  
29/06/2021; Data de Registro: 29/06/2021)  
(sem grifos no original).

**APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO  
INTERNACIONAL DE PASSAGEIRO –  
ATRASO DE VOO - DANO MORAL  
INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO** - Recurso  
exclusivo do autor - Pretensão de majoração  
do valor da indenização por dano moral,  
arbitrada pelo magistrado singular em  
R\$4.000,00, para R\$15.000,00 - Cabimento  
parcial - Atraso de mais de trinta e uma  
horas na chegada ao destino, com  
acréscimo de uma conexão e ausência de  
assistência material - Valor fixado a título  
de indenização que se mostra insuficiente  
para compensar o sofrimento  
experimentado pelo autor e aquém do  
patamar adotado por esta Eg. 13<sup>a</sup>  
Câmara, em outros casos análogos, já  
julgados; comportando, assim, uma  
majoração para R\$10.000,00- -  
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO  
NESTA PARTE. (...) (TJSP; Apelação  
Cível 1021217-15.2019.8.26.0003; Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da  
Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de  
Direito Privado; Foro Regional III -  
Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do  
Julgamento: 28/05/2021; Data de Registro:  
28/05/2021) (sem grifos no original).

**DIANTE DO EXPOSTO**, o voto deste  
Relator **DÁ PROVIMENTO** ao recurso para majorar o valor da indenização por danos  
morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantida, no mais, a r. sentença.

Dou por questionados os dispositivos legais  
e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**