



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001270464

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014373-39.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PABLO HENRIQUE SIQUEIRA DO NASCIMENTO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 28 de novembro de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1014373-39.2025.8.26.0003

Comarca: São Paulo – Foro Reg. Jabaquara – 3ª Vara Cível

Apelante: Pablo Henrique Siqueira do Nascimento

Apelado: Tam Linhas Aéreas S/A (LATAM Airlines Brasil)

MMª. Juíza: Flavia Poyares Miranda

VOTO 11796

DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO AERONÁUTICO. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ATRASO DE VOO E PERDA DE CONEXÃO. PROCEDÊNCIA PARCIAL.

I. CASO EM EXAME.

1. Ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de transporte aéreo, julgada procedente em parte.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A discussão consiste em verificar a condenação da ré no dano moral, no valor de R\$ 8.000,00, eis que: a) houve atraso de voo e cancelamento do voo em conexão; b) foi ofertada única alternativa; c) não houve informação clara e precisa e com antecedência; d) insuficiência de assistência; e) perda da conexão por ônibus até o destino; f) atraso de 11 horas do horário inicialmente contratado.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. DANO MORAL. Configurado. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso (STJ, REsp 1.584.465), a saber: a) o voo inicial sofreu atraso, sem justificativa, e não houve comunicação prévia pela companhia; b) houve perda do voo em conexão; c) foi oferecida única alternativa; d) insuficiência de assistência; e) o autor perdeu a conexão por ônibus até o destino; f) houve atraso de 11 horas do horário inicialmente contratado. Fixação do dano moral em R\$ 8.000,00, conforme requerido pelo autor.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

4. Recurso provido. Tese de julgamento: Condenação da ré a reparação pelo dano moral, em razão da falha na prestação dos serviços de transporte aéreo. Fixação da indenização em R\$ 8.000,00, como requerido.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais que PABLO HENRIQUE SIQUEIRA DO NASCIMENTO move em face de TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), julgada

PROCEDENTE EM PARTE para condenar a ré a ressarcir a parte autora pelo prejuízo material, no valor de R\$ 136,88, a ser atualizado pelos índices da Tabela Prática TJSP a partir do desembolso, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação; com incidência do IPCA como índice para a correção monetária, e a Taxa Selic (deduzido o IPCA) como base para o cálculo dos juros moratórios, a partir da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024). Por ter sucumbido em parte substancial do pedido, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados, com base no § 8º, do art. 85, do Código de Processo Civil, em R\$ 2.000,00.

Apelo do autor requerendo a condenação da ré no dano moral, no valor de R\$ 8.000,00, eis que: a) houve atraso de voo e perda do voo em conexão; b) foi ofertada única alternativa; c) não houve informação clara e precisa e com antecedência; d) insuficiência de assistência; e) perda da conexão por ônibus até o destino; f) atraso de 11 horas do horário inicialmente contratado.

Houve contrarrazões (fl. 112/119).

É o relatório.

1. Objeto recursal

Alega a parte autora que adquiriu passagens aéreas junto à ré com o seguinte itinerário: Goiânia (GYN) – Recife (REC), com conexão em Brasília (BSB). Afirmar que a saída estava prevista para o dia 15/5/2025, às 12h00, com chegada ao destino às 15h40 do mesmo dia. Acontece que, mesmo tendo chegado ao aeroporto com a antecedência necessária, após realizado o

check-in e aguardando o embarque, foi informado que o voo inicial estava atrasado. Após chegar em Brasília, no voo de conexão, foi impedido de embarcar sem qualquer justificativa razoável, tendo de aguardar por horas no aeroporto, quando lhe foi oferecida uma única opção, às 21h10, o que gerou atraso excessivo, e transtornos físicos e psicológicos. Além disso, afirma que o longo atraso, de 11 horas, trouxe impactos diretos e concretos no seu planejamento, tendo perdido a passagem adquirida de ônibus intermunicipal com saída da rodoviária de Recife no dia 15/5 às 20h30 e destino Sertânia/PE, causando prejuízo financeiro. Invoca a incidência do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova. Assim, requer, em razão da falha na prestação dos serviços, a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais (valor da passagem de ônibus de R\$ 136,88), além dos danos morais, estes estimados em R\$ 8.000,00.

A parte ré, em sua defesa, alegou, em preliminares, uso predatório do Poder Judiciário e ausência de contato prévio; ausência de interesse de agir. No mérito, sustentou que o atraso ocorreu por problemas técnicos operacionais, caracterizando caso fortuito, que exclui sua responsabilidade civil. Destacou que houve atraso ínfimo, não obstante, os passageiros foram comunicados, com reacomodação no próximo voo disponível, sem qualquer ônus, em obediência à Resolução 400 da ANAC. Afirmou que prioriza a segurança dos passageiros, razão pela qual a aeronave não saiu do solo. Impugnou a preensão aos danos materiais e morais. Requereu a improcedência.

A ação foi julgada procedente em parte. Insurgência recursal do autor requerendo a condenação da ré no dano moral, no valor de R\$ 8.000,00, eis que: a) houve atraso de voo e perda do voo em conexão; b) foi ofertada única alternativa; c) não houve informação clara e precisa e com antecedência;

d) insuficiência de assistência; e) perda da conexão por ônibus até o destino; f) atraso de 11 horas do horário inicialmente contratado.

2. Normas aplicáveis ao transporte aéreo

É sabido que o transporte aéreo está sujeito a fortuitos externos, por motivo de segurança, para resguardar a própria integridade física dos passageiros, sem embargo, também, de ocorrência de problemas técnico (fortuito interno). Todavia, tal fato não desobriga a companhia aérea de prestar toda a assistência necessária ao passageiro que estiver sujeito a tais contratemplos.

Ou seja, o contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, na forma contratada, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada.

A Resolução nº 400 da ANAC em seus arts. 20, 21 e 22 dispõem que:

“Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no

máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.”

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III – preterição de passageiro; e

IV- perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. (g.n.)

“Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.”

Ademais, incidem também os artigos 26 e 27 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil):

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro. (g.n.)”

“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.” (g.n.).

Como é de conhecimento, o contrato de transporte traduz obrigação de resultado, sendo necessário que seja executado nos termos avençados, além de que traz em seu bojo a denominada cláusula de incolumidade, segundo a qual o passageiro tem o direito de ser conduzido, são e salvo, com seus pertences, ao local de seu destino (art. 14, CDC e Súmula 187 do STF).

3. Dano moral

O entendimento jurisprudencial pátrio é no sentido de que na hipótese de atraso ou cancelamento de voo, não há como se admitir a configuração do dano moral presumido (*in re ipsa*), devendo ser devidamente comprovado pelo passageiro.

Nem outra é a redação do art. 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) dada pela Lei 14.034/2020, que estabelece:

“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”

Nesse sentido, o C. STJ se posicionou da seguinte forma para o caso de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea:

“(…) Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a

consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros” ((REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019).

Ou seja, para verificação do dano moral é mister o exame das circunstâncias que envolveram, no caso concreto, o atraso ou cancelamento do voo, conforme orientação do C. STJ, isto é: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

Na hipótese, restou evidente o dano moral sofrido pelo autor, decorrente da falha na prestação dos serviços da companhia aérea ré.

Ora, o autor contratou os serviços de transporte aéreo da companhia com itinerário de Goiânia – Recife – Goiânia, com conexão em Brasília, com saída, no voo de ida, em 15/5/2025, às 12h00, e chegada em Brasília às 12h30; e saída de Brasília às 13h05, com chegada em Recife às 15h40; e, no voo de retorno: saída no dia 21/5/2025, às 11h35 e chegada em Brasília às 14h20; saída de Brasília às 14h55 e chegada em Goiânia às 15h40 (fl. 22).

Acontece que o primeiro trecho do voo de ida sofreu atraso, sem justificativa e sem prévia informação aos passageiros. Além disso, houve perda do voo em conexão em Brasília.

Demais, foi ofertada uma única alternativa para o embarque em conexão, com saída às 21h10, ou seja, 8 horas após o contratado (13h05).

Some-se a isso o fato de que a viagem do autor foi ainda diretamente impactada, com a perda do ônibus intermunicipal, que estava previsto para sair de Recife às 20h30 do dia 15/5/2025, com destino a Sertânia/PE, chegada às 00h50 (fl. 03):

Recife - Rodoviária (TIP) (PE, Brasil) / Sertânia, PE		Voucher: 048W6B
Origem / Destino	Emissão	Partida / Chegada
Recife - Rodoviária (TIP) (PE, Brasil)	07/05/2025	15/05 20:30
Sertânia, PE		16/05 00:50
Cia Operadora	Assento	Categoria
Progresso	17	.
Nacionalidade	Documento	
Brasil-Brasil	7959652	
Link para o Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e):		
Observações .		
Pagamento: FATURADO NA AGENCIA	Valor: BRL 116,00	Outros: BRL 20,88
		Total: BRL136,88

Assim, em razão dos desdobramentos mencionados, houve atraso

de 11 horas do horário inicialmente contratado.

A empresa aérea justifica-se, dizendo que houve ínfimo atraso no voo inicial, por problema técnico operacional, o que ocasionou a perda da conexão, conforme *print* juntado em defesa:

Sigla ICAO Empresa Aérea	Empresa Aérea	Número Voo	Código DI	Código Tipo Linha	Modelo Equipamento	Número de Assentos	Sigla ICAO Aeroporto Origem	Descrição Aeroporto Origem	Partida Prevista	Partida Real	Sigla ICAO Aeroporto Destino	Descrição Aeroporto Destino	Chegada Prevista	Chegada Real	Situação Voo
TAM	TAM LINHAS AÉREAS S.A.	6548	0	11	A321	228	SBGO	SANTA GENOVEVA/GOIÂNIA - GOIÂNIA - GO - BRASIL	15/05/2025 12:00	15/05/2025 12:18	SSBR	PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK - BRASÍLIA - DF - BRASIL	15/05/2025 12:30	15/05/2025 12:51	REALIZADO

Entende, assim, que se cuida de caso fortuito e totalmente imprevisto. Ainda, afirma que prestou todas as informações aos passageiros quanto aos acontecimentos.

Todavia, tais explicações não podem servir de suporte ao afastamento da responsabilidade civil da empresa, como aliás, também foi reconhecido em primeiro grau, ao condená-la ao reembolso dos danos materiais sofridos pelo autor.

Dessa forma, não há como afastar a falha na prestação dos serviços de transporte aéreo, em razão do atraso do voo inicial e do cancelamento do voo em conexão, o que importou em aborrecimentos pelo desfazimento da programação de viagem contratada.

Nesse contexto, é forçoso reconhecer pela ofensa extrapatrimonial sofrida pelo autor, diante dos elementos fáticos probatórios existentes nos autos, que impõem a responsabilização da empresa aérea pelo resultado lesivo, dada a existência de nexo causal entre sua conduta e os danos

suportados pelo autor.

4. Dano moral - quantificação

Na fixação do dano moral urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também, deve ser considerado no arbitramento do *quantum* reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente.

Nos dizeres de MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

“Reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma

satisfação que atenue a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que o valor:

“Deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª ed., p.125).

De acordo com o caput do art. 944 do Código Civil, "*A indenização mede-se pela extensão do dano*".

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor da mesma não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

No caso dos autos, a existência dos danos morais, como se viu, restou demonstrada, diante da falha na prestação dos serviços de transporte aéreo por parte da ré, que ensejou os transtornos comprovados nos autos.

Nesse sentir, deve a ré responder, a título de danos morais, pela reparação de R\$ 8.000,00, como requerido pelo autor, quantia que atende as condições financeiras das partes, e o caráter punitivo, compensatório e pedagógico da condenação.

5. Dispositivo

Diante do exposto, **dou** provimento ao recurso ao recurso do autor para julgar procedente esta ação reparatória por danos materiais e morais, para:

a) condenar a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00, a título de dano moral, a ser devidamente corrigido da fixação (STJ, Súmula 302), com incidência de juros de mora legais a partir da citação, uma vez que se trata de responsabilidade contratual. Aplica-se a correção monetária pelo índice estabelecido pelo par. ún, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atribuída pela Lei 14.905/24 (IPCA); e quanto aos juros de mora, a partir da vigência da nova lei, a taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406 do CC/02, com a redação da mesma lei referida (SELIC – IPCA).

b) condenar a parte ré ao pagamento das custas e despesas do processo e verba honorária do patrono do autor fixada em 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, § 2º).

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator