



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0000389648

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117189-07.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, são apelados -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 6 de maio de 2024.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1117189-07.2022.8.26.0100

Apelante: TAM LINHAS AÉREAS S/A

Apelados: -----

Origem: 33ª Vara Cível do Foro Central

Voto nº 10.844

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ATRASO DE VOO. PROBLEMAS OPERACIONAIS. DOWGRADE DE ASSENTOS. DANOS MATERIAIS. RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da companhia aérea ré. **Primeiro, reconhece-se o vício na prestação de serviços.** A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Autores que adquiriram da ré passagens aéreas para o trecho Nova York - São Paulo, com conexão em Santiago do Chile. Atraso de mais de nove horas na*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*chegada ao destino final. Downgrade dos assentos. Inexistência de caso fortuito. Problemas operacionais que não foram justificados ou provados. Companhia aérea que descumpriu com a legislação e mesmo tendo opção menos gravosa disponível para os passageiros, deixou de amenizar o evento danoso. Descumprimento do artigo 28 da Resolução nº 400 da ANAC. **Segundo, mantém-se a indenização por danos materiais.** Tendo restado demonstrado o downgrade dos assentos dos autores, cabível a condenação da ré ao ressarcimento da diferença entre as categorias. **E terceiro, reconhece-se a existência dos danos morais.** A situação se revelou um verdadeiro descaso por parte da empresa aérea. A situação que extrapolou o mero dissabor cotidiano. Não houve providência por parte da ré para amenizar o evento danoso. A questão envolvia dano extrapatrimonial provado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa", mas sim a prova dos autos. Manutenção da condenação no importe de R\$ 10.000,00 para cada autor, pois em parâmetro razoável e admitido por esta Turma Julgadora em casos semelhantes. Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça. **Ação julgada procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

2

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela empresa aérea **TAM LINHAS AÉREAS S/A**, no âmbito da ação indenizatória ajuizada por -----.

A r. sentença (fls. 175/178) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *“Trata-se de ação indenizatória em virtude de atraso de vôo. Inicialmente, consigno que o Colendo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Recurso Extraordinário RE 13944001, com repercussão geral, fixou a seguinte tese: “Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.” É o caso dos autos, quanto aos danos morais. No mérito, aplica-se ao caso em tela a teoria do risco, segundo a qual, auferindo lucros com sua atividade, a requerida assume integralmente os riscos inerentes à ela, ou seja, assume o transportador a obrigação de entregar os passageiros, ilesos, em seu destino, no tempo e modo convencionados. Tal situação evidencia fortuito interno da ré e descumprimento de sua obrigação contratual que impôs ao autor ônus de permanecer, além do tempo necessário em viagem, em desacordo com o pactuado. Tais condições precárias não restaram controversas, devendo a requerida responder pelos danos morais advindos da necessidade de readequação às suas atividades programadas, independentemente da demonstração da culpa, evidenciado o nexo de causalidade. Na hipótese, vislumbro a ocorrência de danos ao autor, em função de defeito na*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço. Inegável o desconforto causado à parte autora, que pagou pelo serviço prestado e obteve como resultado o atendimento pífeio descrito. Cabível, portanto, a responsabilização da ré pelos danos morais causados. Saliento que a finalidade dos danos morais é, além de propiciar a justa satisfação à vítima, na tentativa de compensação pelo abalo experimentado, servir de alerta ao ofensor sobre a conduta lesiva, impondo-lhe impacto financeiro para dissuadí-lo da prática de novo ato ilícito. Nesse contexto, a fixação do quantum reparatório, deve atentar para as especificidades do caso concreto. Observadas todas as questões do caso concreto, tenho que o montante de R\$ 10.000,00 para cada um dos autores. Quanto aos danos materiais, consistente no downgrade de trecho Chile Brasil, entendo que deverão os autores serem ressarcidos em milhas pela diferença entre uma categoria e outras, considerando a quantidade de milhas na época da contratação para o trecho. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido e extinto o processo, nos termos do art. 487, I do CPC. Condeno a ré a indenizar os danos morais sofridos, no importe de R\$ 10.000,00, para cada um dos autores corrigidos desde a presente data pela tabela DEPRE e com juros de mora de 1% a.m. desde a citação. Condono a ré a restituir em milhas a diferença do downgrade, considerando a quantidade de milhas na época da contratação para o trecho. Pela

3

ampla sucumbência, arcará a ré com as custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação. P.R.I."

A companhia aérea ré apresentou **apelação** (fls. 181/200).

Em resumo, apresentou os seguintes fundamentos: (a) incorreta interpretação da Convenção de Montreal, (b) inexistência de responsabilidade da empresa aérea, (c) exclusão de responsabilidade pela ocorrência de caso fortuito em decorrência de problemas técnicos – manutenção da aeronave, (d) ausência de pressupostos à caracterização da responsabilidade civil por danos materiais, (e) inexistência de danos morais passíveis de reparação e (f) excesso do valor da indenização. Ao final, a apelante articulou pedido para a improcedência da ação ou, sucessivamente, redução da importância da reparação dos danos morais.

Os autores ofertaram **contrarrazões** (fls. 206/224). A parte solicitou a manutenção da r. Sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fls. 201/202).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

1. Responsabilidade da ré pelo evento danoso

Resultou do processo que os autores adquiriram passagem aérea operada pela companhia aérea ré, para o trecho São Paulo – Nova York, com conexão em Santiago do Chile, ida e volta, em classe executiva. Narraram que o trecho de ida sucedeu sem nenhuma intercorrência, contudo no voo de retorno programado para o dia 23/09/2022 começaram a surgir diversos problemas. Relataram que *"dirigiram-se ao aeroporto JOHN F KENNEDY, em NOVA YORK, e embarcaram no horário previsto, qual seja, às 19:40. 5. Já dentro da aeronave, os passageiros foram informados que demoraria um pouco para decolarem, uma vez que existiam 50 (cinquenta) aeronaves na frente. Porém, quando restavam apenas 2 (duas) aeronaves, o COMANDANTE DO VOO informou aos passageiros, que por motivos de segurança, saíam da fila de*

4

aeronaves para uma checagem obrigatória, sem dizer o real motivo desta parada. 6. Pois bem, após mais de 40 (quarenta) minutos parados na pista do aeroporto, a aeronave foi levada a um GATE, onde o COMANDANTE informou que estariam aguardando a equipe de solo para realizar manutenção e nova checagem na aeronave. 7. A equipe de manutenção ficou por aproximadamente 1:30h (uma hora e meia) realizando a checagem na aeronave, até então sem que houvesse qualquer posicionamento por parte do COMANDANTE. 8. Somente após a saída da equipe de manutenção, o COMANDANTE informou que o avião estava em condições de voo, solicitando que todos ficassem tranquilos, e que voltariam para fila de decolagem, agora com apenas 6 (seis) aeronaves na fila. 9. Mesmo assim, os passageiros aguardaram por mais 20 (vinte) minutos para que a DECOLAGEM ocorresse, tendo o VOO ATRASADO EM TORNO DE 2H40MIN, conforme se verifica abaixo, e documento em anexo. (...) 10. Em razão do ATRASO NO VOO (FORTUITO INTERNO – MANUTENÇÃO), o próximo voo que os AUTORES pegariam, ou seja, do CHILE para GUARULHOS/SÃO PAULO havia sido perdido, razão pela qual, SABIAM QUE AO DESEMBARCAR NO AEROPORTO DO CHILE, DEVERIAM PROCURAR O GUICHE DA LATAM, PARA CONSEGUIREM EMBARCAR NO PROXIMO VOO DISPONIVEL, até porque tinham reunião importantíssima de negócios no próprio dia 23/09/2022, na parte da tarde! 11. Entretanto, para a surpresa geral, assim que a aeronave aterrissou em solo chileno, o SR. MAURICIO, recebeu mensagem em seu celular, INFORMANDO que havia sido feita uma mudança no seu voo, e agora saíam de SANTIAGO/CHILE, com destino a ARGENTINA no voo das 21:58H, OU SEJA, ESPERARIAM 12 HORAS PARA VOAR PARA ARGENTINA!!! (...) 12. Como se não bastasse esse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ABSURDO de mudança de HORÁRIO, ITINERÁRIO e ROTA, e espera de 12 (DOZE) HORAS, a RÉ, LATAM, queria que os AUTORES, aguardassem das 11:58PM às 2:55AM, OU SEJA, mais 4 (QUATRO) HORAS em território ARGENTINO, para embarcar às 2:55AM para GUARULHOS, com previsão de chegada às 05:40AM. (...) 13. Obviamente, os AUTORES NÃO ACEITARAM TAL PROPOSTA, e dirigiram-se imediatamente ao BALCÃO DA COMPANHIA AÉREA, pois conforme previamente informado, tinham reunião agendada, e precisavam embarcar no próximo voo impreterivelmente! 14. No caso, os AUTORES verificaram que, EXISTIA UMA SÉRIE DE VOOS DISPONÍVEIS DO CHILE DIRETAMENTE PARA O BRASIL, conforme demonstrado abaixo, razão pela qual a RÉ, JAMAIS PODERIA TER OFERECIDO UM VOO QUE IRIA PARA A ARGENTINA, e depois para o BRASIL. 15. No caso, os AUTORES queriam embarcar no VOO DAS 12:30, com chegada em GUARULHOS as 4:20PM, voo este de No. LA 752, pois com certeza conseguiriam realizar a reunião agendada. Entretanto, a funcionária da LATAM foi enfática em dizer que este voo estava lotado. 16. Irresignados, os AUTORES entraram em contato com sua AGENTE DE VIAGENS, e a mesma "PRINTOU" a tela, dizendo que existiam 4 ASSENTOS DISPONÍVEIS. Todavia, a funcionária da LATAM, mais uma vez não atendeu o pedido dos AUTORES. 18. Assim, com muito esforço, os AUTORES conseguiram fazer com que a funcionária da COMPANHIA AÉREA, "desistisse de remanejá-los para o voo menos pior", no caso para a ARGENTINA, e os colocassem no VOO LATAM de No. LA702, que sairia de SANTIAGO/CHILE às 17:25PM, e chegaria em GUARULHOS/SÃO Paulo às 21:05PM, ou seja, com um total de atraso de mais de 9 HORAS! 19. Entretanto, a funcionária informou que NÃO CONSEGUIRIA ACOMODÁ-LOS NA CLASSE EXECUTIVA (CLASSE PREVIAMENTE COMPRADA), SOMENTE NA CLASSE ECONÔMICA – OU SEJA, CONFIRMADO O DOWNGRADE! 20. E, como se ainda não bastasse todo o transtorno causado, mesmo portando seus vouchers de compra de bilhetes na CLASSE EXECUTIVA,

5

não utilizados em razão de fortuito interno da própria companhia aérea, os AUTORES encontraram resistência da funcionária em deixá-los ter acesso ao lounge, o que não fazia o menor cabimento, pois eram passageiros de CLASSE EXECUTIVA! 21. Mais uma vez, após muito desgaste e realizações de ligações, os AUTORES puderam aguardar na sala VIP, e finalmente embarcar para GUARULHOS/SÃO PAULO, porém com a reunião perdida, e sem o recebimento dos valores que o cliente daria, gerando um prejuízo enorme! 22. Cumpre reforçar ainda que, diante do DOWNGRADE, a COMPANHIA AEREA enviou EMAIL para os AUTORES, denominado TRAVEL VOUCHER, onde diziam que reembolsariam a "pequena importância" de USD 190,00 (cento e noventa dólares) por pessoa. 23. IRRESIGNADOS, os AUTORES responderam ao email, dizendo que não aceitavam tal valor irrisório, pois se a diferença para voar em uma CLASSE EXECUTIVA fosse tão pequena frente a econômica, ou seja, de apenas USD 190,00 (cento e noventa dólares) por pessoa, nenhum passageiro em perfeita consciência, compraria passagem na classe executiva! 24. E, mais, com certeza, 99% dos passageiros comprariam a passagem com menor preço, e no momento do check in, solicitariam um upgrade, pela bagatela acima precificada de apenas USD 190 dólares, onde poderiam viajar com muito mais conforto e tranquilidade, em uma classe com serviço exclusivo e diferenciado! . Sendo assim, pelos motivos acima expostos, especialmente em razão do ATRASO DE 9 (NOVE) HORAS, com o CONSEQUENTE DOWNGRADE, PERDA DA REUNIÃO, além da FALTA DE ESCLARECIMENTOS,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INFORMAÇÕES, e o retorno em CLASSE ECONÔMICA, tornando a viagem mais desconfortável e cansativa, os AUTORES não viram outra alternativa para a reparação dos danos materiais e morais sofridos, a não ser invocar o Poder Judiciário para tanto, que se faz com base nos fundamentos de direito." Daí os pedidos de reparação dos danos morais sofridos.

Na contestação (fls.), a companhia aérea ré alegou que o cancelamento do voo se deu em virtude de fatos alheios à sua vontade e que a parte autora foi realocada para vôo mantida a mesma classe da passagem. Sustentou não haver danos a serem indenizados e pugnou pela improcedência dos pedidos.

Passo a apreciar os pontos controvertidos.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). Ganham relevância o direito básico à efetiva reparação dos danos morais (art. 6º) e a necessidade do cumprimento contratual pela fornecedora (art. 30).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

Ainda, destaco que a Convenção de Montreal, nos termos da orientação fixada no Recurso Extraordinário com repercussão geral nº 636331-RJ, relator o Ministro GILMAR MENDES, julgado em 25/05/2017,

6

deve ser aplicada à reparação dos danos materiais, mas não deve incidir em casos de específicos de reparação dos danos morais. Nesse sentido, a Ministra Rosa Weber, em seu voto, foi precisa: "*... a Convenção de Varsóvia não cuidou dos danos morais, não cabendo, nessa perspectiva, estender a estes a aplicação dos limites indenizatórios estabelecidos no mencionado pacto internacional.*"

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar, no mundo moderno. **No caso concreto, a ré limitou-se a esclarecer que o cancelamento no voo se motivou por problemas técnicos.** A ré nada provou sobre aquele evento qualificado como "caso fortuito". E, atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança e à eficiência do serviço.

Diante da responsabilidade objetiva, **a ré deve reparar os**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais experimentados pela autora e não funciona como excludente a alegação de que o atraso ocorreu devido a manutenção inesperada da aeronave. Esse fato sequer restou explicado e demonstrado. A manutenção como regra é uma ação planejada. A exceção (uma manutenção inesperada), por isso, exige justificativa e prova.

A respeito da não demonstração pela empresa aérea da alteração do voo por problemas operacionais, confira-se precedente desta Turma Julgadora, Apelação Cível nº 1139227-47.2021.8.26.0100, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 09/08/2023, destacando-se a ementa com realce da parte pertinente:

*"Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos. falha na prestação de serviço caracterizada. **O cancelamento de voo em razão de problemas operacionais não pode ser considerado como fato imprevisível. Ao contrário, evidencia responsabilidade da ré pelo evento danoso. Restou bem caracterizada a falha na prestação do serviço. dano moral configurado. No caso dos autos, houve o cancelamento do voo no momento do embarque, tarde da noite. O autor nega o fornecimento de alimentação pela ré. Foram realocados para trecho aéreo que partiria no dia seguinte, e chegaram ao destino com 9 (horas) horas de atraso. Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência diante do atraso do voo, os revezes, o estresse, extrapolam o mero dissabor do cotidiano, não restando dúvida da existência do propalado dano moral. Quantificação dos danos morais. O montante da reparação dos danos morais será fixado em R\$ 5.000,00, para cada autor, como montante adequado dentro de um critério de prudência e razoabilidade. CONSECTÁRIOS. O valor deverá ser atualizado segundo a***

7

tabela prática de atualização dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte, desde a data de publicação do acórdão. O termo inicial da incidência dos juros moratórios, cuidando-se de responsabilidade civil contratual, é a data da citação. Apelação parcialmente provida."

No caso dos autos, a falha na prestação dos serviços por parte da companhia aérea restou evidente.

Primeiro, o atraso do voo de retorno que acarretou a perda do embarque na conexão e o atraso de mais de nove horas na chegada ao destino final. Nesse momento, verificou-se que a companhia aérea ré não agiu de maneira eficiente.

Conforme consta nos autos, após o atraso no primeiro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

trecho, os autores foram informados que havia sido feita uma mudança no itinerário do voo, acrescentando mais uma conexão, com uma espera de mais de 12 horas no Chile e de mais de 4 horas na Argentina. Oferta que seria inviável para os passageiros.

Apesar de ter aeronave com voo direto para São Paulo e com assentos disponíveis (fls. 07), a companhia aérea negou a acomodação. E após muita insistência remarcaram os bilhetes para voo que partiu somente no final da tarde e que acarretou o atraso e a perda de compromissos.

O artigo 28 da Resolução nº 400 da ANAC dispõe que:

"Art. 28. A acomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro."

Ou seja, a companhia aérea descumpruiu com a legislação e mesmo tendo opção menos gravosa disponível para os passageiros, deixou de amenizar o evento danoso.

E segundo, apesar dos autores terem adquirido passagens de classe executiva, no voo de remarcação, foram compelidos a viajar em classe econômica. E, em que pese as alegações da ré de que não houve o downgrade das passagens, a companhia aérea não trouxe nenhuma documentação comprobatória do cumprimento da obrigação.

8

Aliás, os bilhetes acostados aos autos, revelam que os autores sofreram downgrade dos assentos (fls. 53):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Add to Calendar

SCL SANTIAGO SCL, CHILE - EZE BUENOS AIRES EZE, ARGENTINA **CONFIRMED**
Fri, Sep 23 - 2h - Non Stop - 709 Miles

LATAM AIRLINES GROUP, LA 481

SCL SANTIAGO SCL, CHILE → EZE BUENOS AIRES EZE, ARGENTINA

21:58, Sep 23, TERMINAL 2 INTL → 23:58, Sep 23, TERMINAL A

Cabin: Premium Economy
Aircraft: AIRBUS INDUSTRIE A320 JET
Meal: Snack

Frequent Flyer: 1

layover 2h 57m - Buenos Aires Eze, Argentina

Add to Calendar

EZE BUENOS AIRES EZE, ARGENTINA - GRU SAO PAULO GUARULH, BRAZIL **CONFIRMED**
Sat, Sep 24 - 2h 45min - Non Stop - 1069 Miles

LATAM AIRLINES GROUP, LA 8015 OPERATED BY LATAM AIRLINES BRASIL

EZE BUENOS AIRES EZE, ARGENTINA → GRU SAO PAULO GUARULH, BRAZIL

02:55, Sep 24, TERMINAL A → 05:40, Sep 24, TERMINAL 3

Cabin: Premium Economy
Aircraft: AIRBUS INDUSTRIE A320 JET
Meal: Snack

Frequent Flyer: 1

Add to Calendar

[Print Itinerary](#)

Em suma, reconheço o vício na prestação de serviços da companhia aérea ré.

2. Danos materiais

Nessa linha de raciocínio, tendo restado demonstrado o *downgrade* dos assentos dos autores, cabível a condenação da ré ao ressarcimento da diferença entre as categorias.

Concluindo-se, em decorrência da má prestação dos serviços da ré, mantém-se a restituição em milhas da diferença do downgrade, considerando a quantidade de milhas na época da contratação para o trecho.

3. Danos morais

9

Também mantenho a conclusão de existência dos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais.

A prova dos autos revelou que os autores vivenciaram situação de intensa frustração. Atraso do voo de retorno que acarretou a perda da conexão. Houve um atraso de mais de nove horas na chegada ao destino final, com acréscimo de conexão e downgrade de assentos, sem a devida assistência material.

A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa", mas sim a prova dos autos.

No caso concreto, a companhia ré descumpriu com sua obrigação, situação esta que extrapola o mero dissabor cotidiano. **Ademais, conforme demonstrado, em decorrência da falha na prestação dos serviços, os autores perderam importante reunião de negócios, o que lhes trouxe prejuízos financeiros (fls. 64/65).**

Acontecimentos desse tipo - atraso de voos e mudança de itinerário- - causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações. E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados como programado.

Passo a fixar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo _ consumidor e fornecedor _ de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

A r. sentença fixou indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que se situa dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.

A respeito do tema e de situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1003289-87.2023.8.26.0269, relator o Dedembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 06/03/2024, destacando-se a ementa:

"VOTO Nº 39648 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS. Cancelamento do voo momentos antes do embarque internacional e demora na acomodação em outro voo. Compromisso inadiável no destino perdido, qual seja o embarque em cruzeiro pelo Caribe marcado para o dia seguinte ao embarque original. Alteração do planejamento da viagem. Fortuito interno. Risco da atividade. Violação aos deveres de informação, auxílio e assistência material. Exegese do art. 14, caput, do CDC. Danos morais caracterizados no caso concreto. STJ, REsp 1.796.716-MG. Inaplicabilidade da limitação da Convenção de Montreal aos danos morais, apenas aos danos materiais (STF, RE nº 636.331 e ARE nº 766.618, com repercussão geral). Quantum reparatório fixado em R\$ 15.000,00 para cada Apelado. Razoabilidade no caso concreto, com exceção ao Apelado Max, cujo pedido de danos morais foi limitado a R\$ 10.000,00. Redução da condenação em relação ao Apelado Max, adequando-a à pretensão inicial de R\$ 10.000,00. Pagamento de R\$ 3.472,05 para cada Apelado, com fundamento no art. 24 da Resolução nº 400/2016 da ANAC. Inadmissibilidade. Compensação prevista tão somente para a hipótese de preterição de passageiro, o que não é o caso dos autos. Condenação ao pagamento de R\$ 3.472,05 por Apelado afastada. Sucumbência da Apelante mantida à luz do princípio da causalidade, bem porque sucumbiu em maior parte. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. "

Concluindo-se, nego provimento ao recurso

Prequestionamento

11

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto,
NEGO PROVIMENTO ao recurso companhia aérea ré e mantenho a r. sentença por seus jurídicos fundamentos. A ré apelante suportará o pagamento das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários de advogado, esses majorados para 20% do valor integral da indenização (reparação dos danos materiais e morais, valores principais com juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator