



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000961284

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010923-93.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMANDA GABRIELLE FARIA PEREIRA, é apelado TAM LINHAS AÉREAS S/A.

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 JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLÍNIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 23 de novembro de 2022.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível - Digital

Processo nº. 1010923-93.2022.8.26.0003

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara

Magistrado prolator: Dra. Samira de Castro Lorena

Apelante: Amanda Gabrielle Faria Pereira

Apelado: Tam Linhas Aéreas S/A

Voto nº 10907

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Voo internacional. Percurso de Uberlândia à Bélgica, com conexões em Guarulhos e Frankfurt. Atraso no voo que partiria de Guarulhos, por problemas técnicos, seguido de uma sucessão de intercorrências até a chegada ao destino final, com 23 horas de atraso, quais sejam: i) pouso de emergência em Recife; ii) permanência por 5 horas na aeronave na aterrissagem, sem ar condicionado, iii) fila de 3 horas para condução a hotel, o qual não tinha vagas, sendo necessário retornar ao aeroporto e lá pernoitar até a acomodação em outro voo e iv) extravio de bagagem por 25 dias em pleno reveillon.

Indenização por danos morais postulada em R\$ 15.000,00. Sentença de parcial procedência, com fixação de danos extrapatrimoniais em R\$ 8.000,00. Insurgência da requerente.

Majoração do quantum indenizatório. Cabimento, mas não no montante postulado. Indenização ora fixada em R\$ 10.000,00, em sintonia com a norma do Art. 944, caput, do CC e com os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação do locupletamento ilícito (Art. 884, CC), estando dentro dos parâmetros adotados por esta E. Corte.

Valor suficiente para compensar os dissabores sofridos, permanecendo na condenação o teor educativo que se busca, a fim de forçar os prestadores de serviços a exercerem seu múnus com acuidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 133/138, proferida nos seguintes termos:

“Diante do exposto e considerando o mais que dos autos consta, julgo PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, para condenar a ré a pagar à autora, indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde esta data e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de sucumbência, que arbitro em 10% do valor da condenação.”

Irresignada, apela a **parte autora** (fls. 145/151).

Requer a majoração da indenização arbitrada a título de danos morais, ressaltando todos os percalços e o sofrimento causado na viagem em razão do ilícito da ré, quais sejam: atraso no voo inicial por suposta falha técnica; pouso forçado em Recife; espera de 5 horas dentro da aeronave, sem ar condicionado; fila



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de 3 horas na decolagem para seguir ao hotel; falta de vagas no hotel, com necessidade de retorno ao aeroporto, passando pernoite no local até realocação, extravio de bagagem por 25 dias em pleno reveillon, chegada ao destino com 23 horas de atraso. Invoca a jurisprudência. Espera que o valor seja majorado ao menos para R\$ 15.000,00.

Recurso isento de preparo e respondido.

É o relatório.

A autora alegando, em resumo, que adquiriu passagens aéreas da empresa ré, para se locomover da cidade de Uberlândia (BR) para a cidade de Brussels (BE), com conexão nas cidades de Guarulhos (BR) e Frankfurt (DE). Afirmou que a partida, do segundo trecho (Guarulhos – Frankfurt – Voo LA8070), estava prevista para as 23h30min do dia 02/12/2021, sendo que a chegada a Brussels deveria ocorrer às 19h25min do dia seguinte. Afirmou que realizou o voo do primeiro trecho e ao chegar ao aeroporto de Guarulhos, notou que o voo estava atrasado, recebendo a informação que a aeronave passava por problemas técnicos, sendo que posteriormente descobriu que o voo partiria por volta das 3h da madrugada.

Mencionou que por volta das 4h da madrugada, o piloto avisou no alto falante que a aeronave estava com problemas técnicos e que seria necessário fazer um pouso de emergência e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o local mais próximo era o aeroporto de Recife (BR), tendo sido jogado combustível fora enquanto manobrava. Narrou que o pouso ocorreu por volta das 05h25min do dia 03/12/2021. Relatou que a ré obrigou os passageiros a permanecerem dentro do avião por mais de 5h com o ar condicionado desligado, passando calor e fome.

Aduziu que após o desembarque, enfrentou longa fila e foi encaminhada para hotel apenas às 15h, o qual era distante do aeroporto e não tinha vagas, retornando ao aeroporto sem descansar para embarcar no voo que partiu às 23h30min, o qual também atrasou. Discorreu sobre o descaso com o que os passageiros foram tratados, bem assim que chegou ao destino com aproximadamente 23 horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto. Arguiu que suas bagagens lhe foram entregues apenas quando retornou ao Brasil, ressaltando que durante todo o período em que permaneceu em território Belga (25 dias), suas bagagens permaneceram extraviadas, motivos do ajuizamento da ação.

Pois bem.

Com efeito, estatui o Código Civil: **“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de **reparação** do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Maria Helena Diniz explana que “a necessidade de culpa para haver responsabilidade, preconizada pela teoria subjetiva, continua a ser a regra geral, exigindo, por parte da vítima, a prova da culpa do agente, dos prejuízos sofridos e a existência da relação de causalidade entre o comportamento do agente e o dano causado”¹.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente².

Da análise dos autos, depreende-se que, de fato, houve o atendimento destes três requisitos aptos a ensejarem a condenação da empresa ré a indenizar a parte autora por danos

¹ Diniz, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, volume 3 : teoria das obrigações contratuais e extracontratuais / Maria Helena Diniz. – 27. Ed. – São Paulo : Saraiva, 2011, pág. 866.

² Diniz, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, volume 3 : teoria das obrigações contratuais e extracontratuais / Maria Helena Diniz. – 27. Ed. – São Paulo : Saraiva, 2011, pág. 864/865.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais, pois restou demonstrado o atraso alegado na viagem, além da falta de assistência material e todos os demais percalços ocorridos na conturbada viagem, **não recorrendo a requerida do julgado.**

No que tange ao *quantum* indenizatório, **Flavio Tartuce**³, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima, os quais “podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”

Observando estes critérios, além dos inúmeros desconfortos sofridos e a alta reprovabilidade da conduta da fornecedora, entremostra-se que o valor fixado (R\$ 8.000,00) comporta a sua majoração, mas não no montante pretendido (R\$ 15.000,00).

A meu ver, R\$ 10.000,00 bem atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de possuir o condão de imprimir **caráter punitivo** à ré, apto a evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência, como esta, ocorram.

Ainda, o valor atende aos ditames da *proporcionalidade* e da *razoabilidade*, pois ao mesmo tempo em que pune a ré, não é capaz de gerar o enriquecimento sem causa da parte autora,

³ Tartuce, Flávio. Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conduta vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro (Art. 884, CC).

Neste sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Danos morais. Percurso de Paris a São Paulo, com conexão em Zurique. Atraso de voo que gerou perda da conexão. Inexistência de prova da alegada condição climática desfavorável. Consideração de que não se configurou na espécie caso fortuito ou força maior. Hipótese em que os passageiros foram realocados em outro voo apenas no dia seguinte que compreendia os seguintes trajetos: Zurique a Madri; Madri a Santiago e Santiago a São Paulo. Família obrigada a realizar o último trajeto separadamente, em dois voos distintos. **Constatação de que uma das aeronaves onde estava parte dos autores, por problemas técnicos, teve que realizar um pouso de emergência em Mendoza, local onde permaneceram por mais de 06 horas, sem qualquer assistência da companhia aérea. Chegada ao destino final com atraso de 30 e 42 horas [foram os passageiros separados em dois grupos]. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada. Aplicáveis ao caso as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor. Indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00 para cada um dos autores, preservada. Descabimento do pleito de**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu afastamento ou sua redução. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (g.n.)

(TJSP; Apelação Cível 1001774-41.2016.8.26.0114; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2019; Data de Registro: 04/04/2019)

Ante o exposto, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Majoro a verba honorária de sucumbência para 20% do valor da condenação, considerado o trabalho realizado na fase recursal.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO