



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000464444

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006487-23.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes

, 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 em parte 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 sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 13 de maio de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APEL. N°: 1006487-23.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTES.: _____ E OUTROS

APDA.: TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)

JUÍZA: CLAUDIA FELIX DE LIMA

VOTO N°: 7770

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR.
APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame: Ação indenizatória em que os autores alegam falta de assistência material por parte da companhia aérea após cancelamento de voo devido a greve na



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Argentina, resultando em permanência prolongada em Buenos Aires e despesas adicionais.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da companhia aérea pela falta de assistência material aos passageiros após o cancelamento do voo e a ocorrência de danos morais e materiais.

III. Razões de Decidir: A greve geral na Argentina constitui força maior, excludente de responsabilidade pelo cancelamento do voo. A companhia aérea falhou em prestar assistência material adequada, configurando dano moral indenizável.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso parcialmente provido.
Tese de julgamento: 1. A ocorrência de fortuito externo afasta a responsabilidade pelo cancelamento do voo. 2. A falha na prestação de assistência material gera obrigação de indenizar.
Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º. Resolução nº 400 da ANAC, arts. 12, 26 e 27. Código de Processo Civil, art. 1.010, art. 85, § 2º e incisos.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1029209-85.2023.8.26.0003, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 15.04.2025.

TJSP, Apelação Cível nº 1021465-02.2024.8.26.0004, Rel. Ana Catarina

2

Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 01.04.2025.

TJSP, Apelação Cível nº 1020798-38.2023.8.26.0008, Rel. Claudia Sarmento Monteleone, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 26.02.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 453/457, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, condenando os autores no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa.

Recorrem os autores (fls. 460/490), sustentando, em síntese, que “*o ponto chave da presente ação não é o cancelamento do voo, mas sim a falta de assistência e comprometimento da Ré com seus passageiros diante da*



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

necessidade de permanecer por mais de 85 (oitenta e cinco) horas em Buenos Aires, de maneira que a presente ação possui como causa de pedir A FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL, que de acordo com a jurisprudência pacífica do E. TJ/SP, gera o dever das companhias aéreas de indenizar os passageiros pelos danos morais e materiais causados” (fls. 462).

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 491/492 e 525/526); resposta a fls. 496/519, pugnando a apelada pelo não conhecimento do apelo por não atacar os fundamentos expostos na sentença, em afronta ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

3

Analisa-se, desde logo, a preliminar de não conhecimento do recurso suscitada pela apelada em suas contrarrazões, a qual, adianta-se, deve ser rejeitada.

Com efeito, ao revés do alegado pela apelada, verifica-se que as razões recursais guardam relação direta com os fundamentos da r. sentença, não se vislumbrando qualquer violação ao princípio da dialeticidade nem ao art. 1.010 do Código de Processo Civil.

Superado este aspecto, passa-se à análise do apelo.

Cuida-se de ação indenizatória, alegando os autores que “*adquiriram passagens aéreas da empresa Ré, para viagem no dia 24/01/2024, de Buenos Aires (AEP) a Brasília (BSB), com uma conexão em São Paulo (GRU), cuja partida estava programada para às 22 horas e a chegada ao destino às 07h40min do dia seguinte. Contudo, relatam que na manhã do dia 18/01/2024, receberam um email da Ré, com aviso sobre uma greve geral na Argentina, e os consequentes cancelamentos de voos, incluindo o dos Autores, de modo que estes deveriam alterar a data de realização da viagem. afirmam que reprogramaram seu itinerário,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

escolhendo voo com partida de Buenos Aires (EZE) no dia 28/01/2024 às 12h55min e chegada em Brasília (BSB) às 19h45min do mesmo dia, chegando ao destino com dias de atraso ao anteriormente programado. Em decorrência de sua permanência na Argentina por mais 3 dias até a realização da viagem de retorno ao Brasil, relatam que solicitaram à Ré que lhes prestasse assistência material, contudo, o pedido foi negado, vindo os Autores a arcar com custos de transporte, hospedagem, alimentação e itens básicos. Requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais” (fls. 454).

A companhia-ré, por sua vez, apontou como

4

justificativa do cancelamento do voo greve geral na Argentina, convocada pela Confederação Geral do Trabalho (CGT), configurando força maior apta a romper o nexo causal, pois inevitável e imprevisível, e aduziu ter prestado todas as informações aos autores, inclusive ressalta o cumprimento das normas da Resolução nº 400 da ANAC.

A relação jurídica em apreço é de consumo, incidindo, portanto, as regras do Código de Defesa do Consumidor.

E a responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte é objetiva - decorre do tipo de contrato, com obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convencionados - somente sendo excluída na hipótese de culpa exclusiva do consumidor, da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC), **bem como com o rompimento do nexo causal, caso dos autos.**

Com efeito, a alegação da companhia-ré relacionada à greve geral na Argentina está fundada em reportagens veiculadas na *internet* e foi devidamente comprovada pelas notícias transcritas na contestação (v. fls. 318/319), de onde se extrai os cancelamentos de voos devido à paralisação em massa naquele país justamente no dia agendado para o transporte aéreo contratado.

In casu, portanto, o cancelamento do voo decorreu



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

da paralisação que afetou toda a atividade aeroportuária, trabalho do qual depende a ré e do qual não possui ingerência, constituindo força maior e fato de terceiro, causas excludentes de responsabilidade. Em outras palavras, o fato narrado consiste em fortuito externo, desvinculado do serviço aéreo contratado.

Como bem ressaltado na r. sentença, “*além de ocasionar a interrupção das operações de companhias brasileiras, a*

5

paralisação motivou também centenas de cancelamentos de empresas argentinas. A ocorrência de imprevistos tal como o mencionado nos autos demanda o adiamento dos voos, de forma que se afasta a responsabilidade objetiva da companhia aérea”.

Confira-se a jurisprudência deste Tribunal, inclusive desta Colenda Câmara a respeito:

—
“TRANSPORTE AÉREO —

RESPONSABILIDADE CIVIL — INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

Cancelamento de voo em decorrência de greve de funcionários terceirizados do aeroporto de Guarulhos, em razão da proibição do uso de telefones celulares nos setores de carga e descarga, pela Receita Federal — Fato que caracteriza força maior e exclui a responsabilidade da transportadora, nos termos dos artigos 734 e 737, ambos do Código Civil — Sentença reformada para julgar improcedente o pedido —

Recurso provido.” (Apelação Cível nº 1029209-85.2023.8.26.0003;

Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito

Privado; Data do Julgamento: 15.04.2025)

—
“APELAÇÃO AÇÃO INDENIZATÓRIA —

Transporte aéreo internacional Sentença de improcedência Apelo do autor Atraso que decorreu de greve dos agentes aeroportuários — Circunstância que caracteriza fortuito externo e configura excludente do dever de indenizar — Sentença mantida — RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1021465-02.2024.8.26.0004;

Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de

Direito Privado; Data do Julgamento: 01.04.2025)



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO
INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. FORTUITO EXTERNO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: Indenização de danos morais. Cancelamento de voo de Vitória da Conquista/BA para

6

Guarulhos/SP, resultando em atraso de mais de 14 hs e cancelamento de compromissos profissionais. Sentença de improcedência fundamentada em fortuito externo devido à greve de terceirizados do aeroporto. II. Questão em Discussão Responsabilidade da companhia aérea pelo cancelamento do voo e a ocorrência de danos morais à autora. III. Razões de Decidir: Precedente REsp nº 1.796.716/MG não é de observância obrigatória, pois não foi julgado sob o rito dos recursos repetitivos. Cancelamento do voo decorreu de greve de terceirizados, configurando fortuito externo, afastando a responsabilidade da companhia aérea nos termos do art. 14, §3º, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A ocorrência de fortuito externo afasta a responsabilidade da fornecedora de serviços.” (Apelação Cível nº 1020798-38.2023.8.26.0008; Relator (a): Claudia Sarmento Monteleone; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26.02.2025)

Contudo, o pleito indenizatório não está fundado apenas no cancelamento do voo em si, mas também na falha do dever de informação e de assistência por parte da companhia-ré.

A respeito da alteração do contrato de transporte aéreo, estabelece o art. 12 da Resolução nº 400 da ANAC:

“Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

7

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.”

Assim, cabe à companhia aérea comunicar previamente aos passageiros a respeito da alteração do contrato de transporte aéreo, oferecendo-lhes o reembolso integral ou reacomodação caso a comunicação seja tardia.

In casu, verifica-se que a comunicação foi realizada 72 horas antes do horário originalmente contratado (fls. 02, 154/155) e a companhia aérea ofereceu as seguintes opções aos autores: remarcar o voo ou pedir o reembolso online, sem custo, em consonância ao supracitado artigo.

Quanto à assistência material, preconizam os arts. 26 e 27 da Resolução nº 400 da ANAC:

“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.

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;

8



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

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.”

Logo, em havendo cancelamento do voo, as companhias aéreas devem fornecer assistência material aos passageiros, relativas à comunicação, alimentação, hospedagem e traslado, a depender do tempo de espera.

No presente caso, não há demonstração de que o dever de assistência material foi cumprido. Aqui os autores cobram cumulativamente as despesas que tiveram com hospedagem, transporte, alimentação e produtos de higiene pessoal, em decorrência do cancelamento do voo, ou seja, não foi prestado, pela apelada, qualquer auxílio material aos demandantes visando minorar as consequências do ocorrido. Diga-se, ademais, que crianças de tenra idade sofrem com o desconforto da mudança repentina de planos, esperas desarrazoadas, incertezas e angústias, causando sofrimento a elas e a seus responsáveis, que se veem compelidos a acalmá-las, muitas vezes em vão.

Logo, não é caso de mero aborrecimento. O cenário fático em apreço revela a ocorrência de dano moral indenizável consubstanciado na falha na prestação de assistência material.

Confira-se:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Percurso de São Paulo a Caxias do Sul. Cancelamento do voo, por motivo de necessidade de manutenção na aeronave. Consideração de que os autores foram realocados em outro voo que realizou itinerário diverso do contratado (São Paulo/Porto Alegre), tendo sido o trecho de Porto Alegre a Caxias do Sul realizado pela via

9

terrestre, por meio de ônibus disponibilizado pela empresa aérea. Hipótese em que os autores permaneceram em terra sem a assistência material adequada da companhia aérea e chegaram ao seu destino final com atraso de 10 horas. Falta de informação



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

adequada e clara aos passageiros sobre o motivo cancelamento e previsão de novos horários de partida, bem assim de alternativas de reacomodação que melhor lhes conviessem, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27). Excludente da força maior não caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurado (art. 14, CDC). Indenização por danos morais arbitrada em R\$ 3.000,00 para cada autor. Ordem de reembolso das despesas, concernentes ao transporte da rodoviária de Caxias do Sul até o aeroporto e ao pagamento de mais uma diária para o estacionamento no qual o carro da parte autora se encontrava, no importe de R\$ 34,81, mantida. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, mas em maior extensão. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível nº 1003106-41.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15.01.2024; destaquei)

Quanto aos critérios para a fixação, entende o Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“[...] 1. Na fixação do valor da reparação do dano moral por ato doloso, atentando-se para o princípio da razoabilidade e para os critérios da proporcionalidade, deve-se levar em consideração o bem jurídico lesado e as condições econômicofinanceiras do ofensor e do ofendido, sem se perder de vista o grau de reprovabilidade da conduta e a gravidade do ato ilícito e do dano causado. [...]” (REsp nº 1.300.187/MS, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j.

17.05.2012)

“[...] 2.- No que se refere à verba indenizatória, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação da indenização, uma vez que não existem critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, reiteradamente tem-se pronunciado esta Corte no sentido de que a reparação do dano deve ser fixada em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido. 3.- Tratandose de dano moral, cada caso, consideradas as circunstâncias do fato, as condições do ofensor e do ofendido,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a forma e o tipo de ofensa, bem como suas repercussões no mundo interior e exterior da vítima, cada caso, repita-se, reveste-se de características que lhe são próprias, o que faz um distinto de outro. Assim, ainda que, objetivamente, os casos sejam bastante assemelhados, no aspecto subjetivo são sempre diferentes. [...]” (AgRg no AREsp nº 38.057/SC, rel. Min. SIDNEI BENETI, j. 15.05.2012)

O montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Com isto, tendo em vista as circunstâncias do fato, a condição financeira das partes, a gravidade objetiva do dano e a extensão do seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa dos autores, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização deve ser fixado em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), sendo R\$ 5.000,00 para cada autor.

11

A correção monetária deve ser realizada pela variação do IPCA a contar do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”; no presente caso, a contar da publicação deste acordão.

E os juros de mora, pela taxa SELIC - IPCA, a contar da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil: “*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*”.

Em relação aos danos materiais, estes são as perdas efetivas, palpáveis ou, como leciona Plácido e Silva,

“assim se diz da perda ou prejuízo que fere



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

diretamente um bem patrimonial, diminuindo o valor dele, restringindo a sua utilidade, ou mesmo a anulando.”¹

Na espécie, os autores comprovaram, como lhes incumbia e era necessário, o alegado prejuízo patrimonial por meio dos documentos acostados às fls. 254/274.

À míngua, pois, de outros elementos idôneos, salientando que a companhia-ré impugnou genericamente os danos materiais alegados e provados pelos autores (v. fls. 323/326), condeno a companhia-ré ao resarcimento dos valores despendidos pelos demandantes a título de hospedagem, transporte, alimentação e produtos de higiene pessoal que totalizam R\$ 7.697,88.

Inexiste razoabilidade em se postular a tradução juramentada de recibos/notas fiscais que demonstram a aquisição de produtos pessoais, alimentos, etc. Os documentos apresentados pelos autores, apesar de redigidos em língua estrangeira, servem somente para a verificação de suas despesas; o conteúdo dos mesmos é

¹ In “VOCABULÁRIO JURÍDICO” Ed. Forense vol II p. 474.

12

facilmente comprehensível; os valores gastos não são exorbitantes e condizem com as necessidades dos demandantes.

Confira-se o entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça a respeito:

**“PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO.
REVALIDAÇÃO DE DIPLOMA ESTRANGEIRO. DOCUMENTO
REDIGIDO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA DESACOMPANHADO DA
RESPECTIVA TRADUÇÃO JURAMENTADA. ÓRGÃO JULGADOR
QUE NÃO VÊ OBSTÁCULO PARA A SUA COMPREENSÃO. VALIDADE NÃO
CONTESTADA PELA PARTE ADVERSA.
DOCUMENTO COM EFICÁCIA DE PROVA. APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO PAS
DE NULITÉ SANS GRIEF. 1. De acordo com**



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

julgado desta Corte, "Em se tratando de documento redigido em língua estrangeira, cuja validade não se contesta e cuja tradução não é indispensável para a sua compreensão, não é razoável negar-lhe eficácia de prova. O art. 157 do CPC, como toda regra

instrumental, deve ser interpretado sistematicamente, levando em consideração, inclusive, os princípios que regem as nulidades, nomeadamente o de que nenhum ato será declarado nulo, se da nulidade não resultar prejuízo para acusação ou para a defesa (pas de nullité sans grief). Não havendo prejuízo, não se pode dizer que a falta de tradução, no caso, tenha importado violação ao art. 157 do CPC" (REsp 616.103/SC, Rel. Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, DJ 27/09/2004, p. 255). 2. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt no REsp nº 1.328.809/DF, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 25.04.2017, DJe 05.05.2017, destaquei)

Ante o exposto, o meu voto **rejeita a preliminar suscitada em contrarrazões e dá provimento parcial** ao recurso, para julgar procedente em parte o pedido inicial, para o fim de

13

condenar a companhia-ré ao pagamento de indenização por dano moral, nos termos da fundamentação, bem como ao resarcimento dos valores despendidos pelos autores a título de hospedagem, transporte, alimentação e produtos de higiene pessoal, com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora a partir da citação. Em razão da sucumbência, condeno a companhia-ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º e incisos, do Código de Processo Civil.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14