



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000584140**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1004075-56.2018.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes KAROLYNE DE PAULLA FERREIRA MORAIS DA FONSECA e RAFAEL VITOR GOMES DA FONSECA, é apelada LAN AIRLINES S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 J. B. FRANCO DE GODOI (Presidente sem voto), PAULO ROBERTO DE SANTANA E SÉRGIO SHIMURA.

São Paulo, 6 de agosto de 2018.

**Sebastião Flávio**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 39.722**

Apelação nº 1004075-56.2018.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos

Apelantes: Karolyne de Paulla Ferreira Moraes da Fonseca e outro

Apelada: Lan Airlines S/A

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Atraso em voo. Ação para condenar a indenizar por danos morais. Parcial procedência.

Tremendo descaso com o consumidor. Atraso de mais de vinte e uma horas sem amparo adequado do cliente. Pretensão à majoração da quantia fixada a título de indenização. Possibilidade diante das circunstâncias apresentadas. Relação de consumo. Responsabilidade civil contratual. Reforma parcial da sentença.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de condenação a indenizar por danos morais, em razão de atraso de voo, reportada a contrato de prestação de serviços de transporte aéreo de pessoas.

A r. sentença assentou a parcial procedência do pleito para condenar a ré ao pagamento de R\$5.000,00 para cada autor, a título de  
Apelação nº 1004075-56.2018.8.26.0577 - Voto nº 39.722

indenização por danos morais, além das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Apelam os autores para que seja majorado o valor fixado a título de indenização por danos morais para R\$15.000,00 para cada autor, de modo a compensar os percalços sofridos, decorrentes do atraso de vinte e uma horas no voo de ida a Natal/RN, o que resultou na perda de um dia das férias programadas.

Sustentam que a ré não ofereceu alimentação durante o período de atraso e somente depois de muita insistência conseguiram o fornecimento de pernoite em hotel, custeada pela ré, mas o serviço de “transfer” os deixou em dois hotéis que não aceitaram a hospedagem, sob a informação de estarem lotados, até conseguirem hospedagem num terceiro estabelecimento, de onde precisaram sair antes do horário do café da manhã para chegarem a tempo no aeroporto.

Alegam, ainda, os autores, que a ré não ofereceu transporte do hotel ao aeroporto, pelo que foram obrigados a desembolsar a quantia de R\$60,00 com táxi.

Recurso recebido, processado e respondido.

É o relatório, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

A expressão indenizatória por danos morais em favor dos autores foi arbitrada em R\$5.000,00 para cada autor, valor este, entretanto, que deve ser majorado para R\$ 20.000,00 (R\$ 10.000,00 para cada um dos autores), pois se mostra mais consentâneo com a situação fática revelada nos autos, de atraso na decolagem e perda como um todo de vinte e uma horas na viagem, tudo em decorrência da falha na prestação de serviços de transporte aéreo, pois a aeronave apresentou defeito na turbina.

Leva-se em consideração o período de três horas que os autores permaneceram dentro da aeronave, sem informações e alimentação, até o desembarque, sob a alegação de falha na turbina.

Também merece destaque o fato de que, somente depois de muita insistência, a ré forneceu pernoite em hotel aos autores, mas o serviço de “transfer” os deixou em dois hotéis que não aceitaram a hospedagem, sob a informação de estarem lotados. Só conseguiram hospedagem num terceiro estabelecimento, de onde precisaram sair antes do horário do café da manhã, para chegada a tempo no aeroporto.

Ainda é relevante o fato de que a ré não ofereceu transporte do

hotel ao aeroporto, pelo que os autores foram obrigados a desembolsar a quantia de R\$60,00 com táxi.

Os fatos supranarrados revelam descaso inaceitável com o consumidor e falha na prestação dos serviços.

Tem sido pacífico na jurisprudência o entendimento sobre o cabimento da indenização por danos morais em caso de atraso de voo.

É prestigioso o entendimento, porque o transportador deve cuidar para que o deslocamento do passageiro ocorra dentro das expectativas normais para as circunstâncias, sem, pois, poder converter a viagem num indesejável pesadelo.

O maior rigor deve incidir quando, em casos como o analisado, é observado nada mais que tremendo descaso para a situação em particular já que tudo se resolveria com facilidade com a substituição do equipamento.

É mantido o mesmo percentual dos honorários de advogado, já que a majoração do trabalho na fase recursal é automática com a majoração da indenização.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

**Sebastião Flávio**

Relator