



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000706

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021403-62.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes PAULO BRENNO RODRIGUES DE OLIVEIRA e JESSICA KAMILA VILLAMIL ALVARADO, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

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 sem voto), TASSO DUARTE DE MELO E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1021403-62.2024.8.26.0003

Apelantes: PAULO BRENNO RODRIGUES DE OLIVEIRA e JESSICA KAMILA VILLAMIL ALVARADO

Apelada: LATAM AIRLINES GROUP S/A

Origem: 01ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara

Voto nº 13.979

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA. *Ação de indenização veiculada por generalidade da petição inicial. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Consumidores que, apesar de residirem na cidade de Montenegro-RS, optaram por litigar em São Paulo. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Fortaleza – Florianópolis, com escala em São Paulo. Ausência de danos morais "in re ipsa". Passageiro reacomodado em voo que partiu na tarde daquele mesmo dia. Atraso de 8 horas, na chegada ao destino final. Cobia à parte descrever como o evento se projetou para a esfera extrapatrimonial. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (reacomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento dos artigos 21 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC. Petição inicial que se limitou a uma descrição genérica e sem qualquer singularidade capaz de provar os danos na esfera extrapatrimonial. Ausência de perda de compromisso específico. Precedentes do C.STJ e desta Turma. Ação julgada improcedente.*

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelos autores **PAULO BRENNO RODRIGUES DE OLIVEIRA e JESSICA KAMILA VILLAMIL ALVARADO**, no âmbito da ação indenização por danos morais, ajuizada em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A**. A demanda foi processada e julgada pelo MM. Juízo da 01ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara.

A r. **sentença** (fls. 136/141) julgou **improcedente o pedido inicial**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"A ação é improcedente. Com efeito, não obstante seja incontroverso o fato de que o voo de conexão dos autores não se realizou no horário e forma pactuados entre as partes, o mero inadimplemento contratual, por si só, não configura dano moral, consoante assentada jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, ressalvadas as hipóteses em que restar evidenciada a efetiva ocorrência de lesão a direitos da personalidade do contratante, o que não se verifica no caso em análise. Em verdade, a inicial, além de alusões genéricas a desconfortos e aborrecimentos que teriam suportado em razão da não realização do voo como originariamente contratado, não apresenta qualquer fato concretamente comprovado apto a ocasionar afronta à própria personalidade do indivíduo. Ademais, além de argumentar que teria perdido um dia de trabalho, o autor não postulou indenização por danos materiais, ao passo que as capturas de tela de aplicativo de mensagem atestam que, a respeito da perda do dia do trabalho (fls. 28/30), não houve problema mais grave, sendo possível a reorganização. De suma importância salientar que os autores chegaram ao destino final no mesmo dia, no fim da tarde. Não há como presumir o dano tão somente pelo atraso na chegada ao destino, não se vislumbrando que a parte autora sofreu prejuízo efetivo com a falha da ré. Assim, o atraso na chegada ao destino, sem que isso tenha causado qualquer tipo de consequência gravosa na vida dos consumidores, não passa de mero transtorno e aborrecimento. O dano moral somente se caracteriza quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e/ou constrangimento capazes de abalá-lo emocional e psiquicamente, a ponto de alterar radicalmente sua rotina pessoal, familiar e profissional, já que esses sentimentos são economicamente inestimáveis. Muitas vezes, determinados incidentes e percalços na vida do cidadão, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no seu psiquismo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar. Indigitados incidentes e percalços, via de regra, geram nas vítimas apenas e tão somente sensação maior ou menor de desconforto ou de irritabilidade, o que depende, evidentemente, do seu grau de tolerabilidade, suscetibilidade e sensibilidade. De fato, o C. Superior Tribunal de Justiça, inclusive em recentes julgados, firmou o entendimento no sentido de que atrasos em voo operados por companhias aéreas não constituem hipótese de dano moral in re ipsa, necessitando-se de provas dos efetivos prejuízos extrapatrimoniais sofridos para que tenha lugar a indenização. (...) Na linha do exposto, ainda que a ré não tenha comprovado de forma inequívoca fato que afaste a sua responsabilidade pelo atraso no voo, não se vislumbra a ocorrência de danos morais indenizáveis. Diante do exposto e o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo-se o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, quantia que está em consonância com os critérios do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Havendo interposição de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para contrarrazões e, na sequência, remetam-se os autos ao E. TJSP. P.R.I. "*

Os autores ofertaram recurso de apelação (fls. 147/154). Em síntese, sustentou a ocorrência de danos morais diante da suposta falha na prestação dos serviços aéreos. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. sentença para condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), para cada autor.

A companhia aérea ré apresentou contrarrazões (fls. 161/174), solicitando a manutenção da r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento do preparo (fls. 155/157).

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

Consta na petição inicial, que os autores adquiriram passagens aéreas para o trecho Fortaleza – Florianópolis, com conexão em São Paulo, previsto para o dia 02/07/2024 às 02h30min com chegada às 08h45min. Todavia, o voo do segundo trecho programado para as 07h25min foi cancelado, sendo os autores reacomodados em voo que partiu as 15h35min. Asseverou que chegou ao destino com mais de 08 horas de atraso, após o originalmente contratado. Daí os pedidos de indenização pelos danos morais sofridos.

Na contestação (fls. 50/64), o réu alegou que o cancelamento do voo se deu pela necessidade de manutenção não programada na aeronave, se tratando de fortuito externo. Afirmou ter prestado assistência material ao passageiro reacomodando o autor no próximo voo possível. Sustentou a inexistência de danos morais. Ao final, pugnou pela improcedência da demanda.

O recurso não comporta provimento.

Autores que, apesar de residirem na cidade de Montenegro-RS, optaram por litigar em São Paulo.

Pois bem, no caso concreto, a narrativa genérica da

petição inicial não foi capaz de demonstrar qualquer projeção extrapatrimonial.

Isso porque, apesar do cancelamento repentino do voo, a companhia aérea ré cumpriu a assistência material determinada na Resolução da Anac, eis que providenciou a reacomodação em voo para o primeiro horário disponível

Nesse sentido são os artigos 21 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC que asseveram:

“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.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”.

“Art. 28. A reacomodação 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.”

Sob esse aspecto, cabia ao autor comprovar concretamente que a situação vivenciada teria extrapolado o mero dissabor cotidiano, até porque, repise-se, houve a devida realocação e a viagem foi concretizada.

O Código Brasileiro de Aeronáutica é cristalino nessa perspectiva:

“Art. 251-A. 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.”

Ademais, não se tratava situação de reconhecimento de danos morais "in re ipsa".

Destaca-se entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. **Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** 5. 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. 6. **Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente.** Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n.*

**1.796.716/MG, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI,
Terceira Turma, julgado em 27/8/2019)**

Era, portanto, necessário que o autor efetivamente comprovasse que a mudança no itinerário e a “chegada com atraso” ao destino lhe proporcionaram dano extraordinário, passível de afetar o âmago de sua personalidade.

Ademais, os autores não demonstraram qualquer perda de compromisso específico diante do atraso em sua chegada.

Ressalto que, em que pese as alegações do autor Paulo de que em decorrência do atraso perdeu um dia do trabalho, os documentos acostados não demonstraram qualquer repercussão extraordinária (fls. 28/30).

Aliás, eis a descrição genérica do dano de forma padronizada na petição inicial (fls. 03/04):

"(...) o voo LA 4568 foi cancelado quando os Autores aguardavam o embarque (DOCUMENTO 2). Assim, os Autores entraram em contato com os funcionários da Parte Ré, sendo que permaneceu ho-ras na fila de espera aguardando atendimento até conseguir ter sua passagem remarcada, ficando com o seguinte itinerário (DOCUMENTO 3): (...) Não obstante, a Parte Ré não cumpriu a assistên-cia nos termos da ANAC 400, logo, isso deve ser considerado na quantificação dos danos morais, nos ter-mos do REsp Repetitivo n. 1.796.716 - MG, no qual se estabeleceu que o magistrado deve analisar “se foi oferecido suporte material (alimentação, hospeda-gem, etc.)”. Ainda, o Autor Paulo perdeu um dia de trabalho (DOCUMENTO 4). Em face de todo o transtorno causado pela Parte Ré, as Partes Autoras chegaram ao seu destino com 08h26min de atraso."

O caso dos autos revelou, pois, completo cumprimento das normas da ANAC, sem qualquer dano extrapatrimonial que ensejasse a necessidade de indenização por danos morais.

A respeito do tema e de situação semelhante, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora, destacando-se a ementa:

"VOTO Nº 40696 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. Cancelamento de voo. Atraso de 09 horas para chegar ao destino. Alegações de perda de compromisso pessoal e/ou de trabalho inadiáveis e de

que o auxílio material não foi suficiente. **Prejuízos extraordinários não demonstrados. Danos morais não configurados no caso concreto, consoante entendimento do C. STJ (REsp 1.796.716-MG). Mero aborrecimento. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.** (Apelação Cível 1026518-98.2023.8.26.0003, Relator Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 23/08/2024)

*“*INDENIZATÓRIA – Danos morais – Cancelamento de voo entre Salvador/BA e Campo Grande/MT em razão de manutenção de emergência na aeronave, ensejando a reacomodação do autor em voo para o dia seguinte, ensejando atraso no comparecimento a curso de formação policial naquele Estado - Contestação com assertiva de fato fortuito e suporte material adequado ao autor (alimentação, transporte e realocação para o voo mais próximo) – Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, porque o dano moral, no caso em testilha, não pode ser presumido apenas com base no cancelamento do voo - Irresignação recursal do autor objetivando a indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 – DANO MORAL – Ausência de elementos que indiquem dano extrapatrimonial com o cancelamento do voo – Inaplicabilidade da fórmula 'in re ipsa' conforme artigo 251-A do Código Brasileiro da Aeronáutica – Situação que a alegação do dano está apoiada no atraso de 11 horas na conclusão do transporte, sendo que a empresa área deu o suporte necessário até a realocação do voo, e sem prejuízo no curso de formação funcional - Indenização negada – Sentença mantida – Apelação não provida.” (Apelação Cível 1019251-11.2022.8.26.0068, Relator Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 24/01/2024)*

*“Transporte aéreo de passageiro. **Cancelamento de voo.** Ação de reparação de danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Controvérsia que reside nos danos morais. **Danos morais que não foram cabalmente comprovados.** Art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. A alegação das autoras de que ficaram 10 horas aguardando no aeroporto são contrárias às provas dos autos. **Danos morais que não foram cabalmente demonstrados**, em desatenção ao art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. Apelação não provida.” (Apelação Cível 1000963-79.2023.8.26.0003; Relator Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 11/12/2023).*

Concluindo-se, nega-se provimento ao recurso.

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso.

Em razão do resultado do recurso, elevo os honorários de advogado devidos pelos autores, fixando-os em 20% sobre o valor da indenização rejeitada (R\$ 16.000,00 atualizado, desde o ajuizamento). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti

Relator