



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282367

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1033642-35.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes VINICIUS JACSON SCOLARO e FRANCIELE SAORIN, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.002

Apelação Cível nº 1033642-35.2023.8.26.0003

Comarca da Capital - Foro Regional de Jabaquara / 4ª Vara Cível

Juiz(a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Apelante(s): Vinicius Jacson Scolaro e Franciele Saorin

Apelado(a)(s): Tam Linhas Aéreas S/A

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. ATRASO NA DECOLAGEM DO VOO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. DANO MORAL QUE NÃO SE PRESUME. O posicionamento adotado em outros julgados é no sentido de que o mero atraso de decolagem de voo não basta para concluir que tenham os autores sido submetidos a tratamento vexatório, humilhante, exposto ao ridículo. Os danos morais não se presumem, nos termos do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020.

APELAÇÃO NÃO PROVIDA.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 203/208), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a pretensão formulada por VINICIUS JACSON SCOLARO E FRANCIELE SAORIN na ação indenizatória por danos morais move contra a TAM LINHAS AÉREAS S/A.

O objeto da ação é a prestação de serviço aéreo e os danos morais que teriam advindo do atraso de voo.

Ao proferir a sentença, a nobre magistrada definiu que “(...) *a ré não faltou com o seu dever de assistência, já que realocou os autores em novo voo e forneceu hospedagem transporte e alimentação, cumprindo, assim, as determinações da Resolução n.º 400, editada pela ANAC*”. Ressaltou que o mero atraso de voo não pressupõe danos morais. Desacolheu a pretensão indenizatória por danos morais. Assim, julgou “*IMPROCEDENTE o pedido deduzido na presente ação. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa*”.

Inconformados, os autores recorrem (fls. 211/226). Repisam



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

que o atraso na partida da aeronave acarretou a perda de conexão aérea. Chegam ao destino com 9 (nove) horas de atraso. A ré possui obrigação de realocar os consumidores no melhor trecho aéreo disponível. Cita a falha do serviço prestado. Aduzem padecimento de danos morais. Entendem insuficiente a assistência material prestada pela ré. Inexiste fortuito interno apto a afastar a responsabilidade objetiva da ré. Defendem a violação das normas da Anac pela ré. Questionam os honorários advocatícios sucumbenciais.

Contrarrazões da ré (fls. 233/236).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

A sentença deve ser mantida tal como lançada, pois deixou expresso que:

“(...) O cancelamento do voo, bem como a chegada da parte autora ao destino após 9 horas do previsto originalmente, são fatos incontroversos nos autos. Alega a ré que o cancelamento do voo se deu em decorrência de problemas operacionais.

O artigo 734 do Código Civil prescreve que a responsabilidade que deriva do contrato de transporte independe de efetiva comprovação de culpa, sendo elidível em face de força maior. Contudo, o cancelamento do voo, em decorrência de problemas operacionais, não pode ser considerado caso fortuito externo a fim de elidir a responsabilidade da ré, pois é atrelado ao risco do serviço prestado, configurando o chamado fortuito interno.

A respeito, oportuna a lição de Sérgio Cavalieri Filho, que considera relevante a distinção entre o fortuito interno e o externo, no que respeita aos acidentes de consumo, observando: "o fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível, e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada inexistência de defeito (art. 14, § 3.º, I)" (Responsabilidade civil, Carlos Roberto Gonçalves, 9.ª ed. São Paulo : Saraiva, 2005, p. 310-311). Desta feita, a ré é responsável por eventuais danos que o atraso no voo possa ter acarretado à parte autora.

Passo à análise dos danos.

Necessário constatar, de início, que a ré não faltou com o seu dever de assistência, já que realocou os autores em novo voo e forneceu hospedagem transporte e alimentação, cumprindo, assim, as determinações da Resolução n.º 400, editada pela ANAC.

Portanto, o dano adviria apenas do atraso em si, nada mais.

Todavia, não há como presumir o dano pela simples ocorrência do atraso. A indenização por danos morais somente tem lugar quando estes efetivamente se verificam no caso concreto, inexistindo previsão legal de indenização pela simples ilicitude do fato, se não houver dano. É o que ocorre no caso dos autos.

O atraso de voo, sem que isso tenha causado qualquer tipo de consequência gravosa na vida do consumidor, 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.

Conquanto lamentáveis e desagradáveis, certos incidentes e percalços na vida do cidadão não têm o condão de repercutir no seu psiquismo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar. Indigitados incidentes, via de regra, geram nas vítimas apenas sensação maior ou menor de desconforto ou de irritabilidade, o que depende, por óbvio, do seu grau de tolerabilidade, suscetibilidade e sensibilidade.

Nesse sentido:

Apelação. Pretensão de reparação por danos morais. Atraso de voo.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Chegada ao destino (Recife) com delay de dez horas. Impossibilidade de reforma da r. sentença de improcedência. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Necessidade de comprovação de situação excepcional que ocasione prejuízos subjetivos. Inúmeros precedentes desta Colenda Câmara. Jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Acerto do MM Juízo a quo. Decisão ratificada in totum. Recurso desprovido. (TJ-SP - AC: 10397761520228260100 SP 1039776-15.2022.8.26.0100, Relator: Ernani Desco Filho, Data de Julgamento: 22/11/2022, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/11/2022). RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO NÃO SIGNIFICATIVO, INFERIOR A OITO HORAS, E SEM A OCORRÊNCIA DE CONSEQUÊNCIAS GRAVES. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. O cerne da questão reside em saber se, diante da responsabilidade objetiva, a falha na prestação do serviço - atraso em voo doméstico de aproximadamente oito horas - causou dano moral ao recorrente. 2. A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. 3. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável. 4. No caso em exame, tanto o Juízo de piso quanto o Tribunal de origem afirmaram que, em virtude do atraso do voo - que, segundo o autor, foi de aproximadamente oito horas -, não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em hotel custeado pela companhia aérea, com a ida em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoa humana do autor. 5. O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

seu bem-estar. Precedentes. 6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas - que não é considerado significativo -, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse. 7. Agravo regimental não provido. (STJ - AgRg no REsp 1269246/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014). Diante disso, entendo que, embora desagradável, o evento não teve gravidade bastante a repercutir de forma negativa e duradoura no equilíbrio psicológico dos autores, que sequer relataram qualquer inconveniente concreto que tenham suportado pela realocação do voo, além de terem sido regularmente assistidos pela ré, razão pela qual não vislumbro dano moral indenizável.

Também não há que se falar em dano material, porquanto o documento de fl. 37, que comprova o valor gasto com alimentação, foi emitido às 11h16 do dia 01/12/2023, isto é, antes do embarque do voo originalmente contratado (previsto para às 12h)."

Estabelece o artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça que “nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”. Em suma, com fulcro neste, entende-se que a decisão recorrida deve ser confirmada pelos seus próprios fundamentos, e que ora são adotados como razão de decidir.

A título de esclarecimento, objetivando evitar inútil repetição de julgados e dar cumprimento ao princípio constitucional da razoável duração dos processos, o dispositivo regimental tem sido aplicado na Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça de São Paulo e aceito pelo Superior Tribunal de Justiça e pelo Supremo Tribunal Federal.

Anote-se as seguintes observações.

Com efeito, o incômodo pelo qual passaram os autores não é suficiente ao reconhecimento de que ele sofreu abalo psíquico.

O atraso na decolagem da aeronave durou 1h40 (uma hora e quarenta minutos). Na realidade, em razão de atraso, o autor perdeu uma conexão aérea e foi realocado para novo trecho éreo no dia seguinte. Aos autores foi prestada assistência com hospedagem, alimentação e transporte. Inexiste prova de que os autores experimentaram danos materiais ou consequências extraordinárias.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Os eventos narrados na inicial não podem ser considerados aptos à deflagração de abalo psíquico, males d'alma, perturbação da paz de espírito, trauma psicológico, dor íntima intensa, dano moral, em suma.

O posicionamento adotado em outros julgados é no sentido de que o mero atraso de decolagem de voo não basta para concluir tenham eles sido submetido a tratamento vexatório, humilhante, exposto ao ridículo. Ao contrário, consta nos autos que a ré prestou assistência material aos autores.

Não se nega que a falha na prestação do serviço causou aborrecimento aos autores. Isso é óbvio. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno pelo qual os Autores passaram não autoriza condenar a ré a reparar um dano moral inexistente.

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de enriquecimento.

A reparação do dano moral não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer. E mais: os danos morais não se presumem, nos termos do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020.

“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”. [\(Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020\).](#)

Nesse sentido, oportuno transcrever as ementas dos seguintes julgados:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA. Ação de indenização veiculada por petição padronizada. Consumidora residente em Canhotinho/PE e que optou pelo ajuizamento da ação de indenização em São Paulo. Sentença de procedência. Recurso da companhia aérea ré. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Campinas – Recife - Maceió.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Atraso de 6 horas na chegada ao destino final. Ausência de danos morais "in re ipsa". Cabia à parte descrever como o evento projetou-se para a esfera extrapatrimonial. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (reacomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento do artigo 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. Ação julgada improcedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (Apelação n.º 1000025-49.2024.8.26.0068 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Alexandre David Malfatti – j. 17/06/2024).

“TRANSPORTE AÉREO – Cancelamento de voo que culminou com atraso ao destino final da autora em 6 horas – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Companhia aérea que cumpriu a determinação imposta pela Resolução nº 400/2016 da ANAC – Autora recolocada em voo próximo que partiu no mesmo dia – Atraso de voo não significativo, tendo a companhia aérea cumprido o contrato de transporte, ainda que com atraso, justificando a ocorrência em virtude da pandemia na qual o mundo se encontrava – Ausência de demonstração de qualquer prejuízo em razão do ocorrido – Meros aborrecimentos que não ensejam o arbitramento de indenização por danos morais – Precedentes do E. STJ e desta Câmara para casos desse jaez – Danos morais não configurados – Sentença mantida – Apelo desprovido”. (Apelação n.º 1000017-41.2023.8.26.0704 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Jacob Valente – j. 05/12/2023).

É de todo descabida a pretensão indenizatória. A r. sentença é irretocável.

Os autores saíram vencidos e ficam condenados ao pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios.

3. Por todo o exposto, nega-se provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, eis que a pretensão dos Autores não foi acolhida, os honorários advocatícios do patrono das rés ficam majorados para 20% do valor atualizado da causa.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.