



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289850

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115847-87.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUIANE MEDEIROS DE LIMA, é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1115847-87.2024.8.26.0100

Comarca: 32ª Vara Cível – Foro Central – São Paulo

Apelante: Suiane Medeiros de Lima

Apelada: TAP AIR Portugal – Transportes Aéreos Portugueses
S/A

Voto nº 34.406

Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo. Atraso de voo internacional. Danos morais. Aplicação do CDC. Ré que prestou assistência necessária em razão do atraso havido, realocando a autora em outro voo com destino à cidade de Lisboa. Mero atraso na chegada ao destino. Dano moral. Mudança de entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o dano extrapatrimonial em casos de atraso de voo, agora, deve ser provado nos autos. Elementos do caso que não demonstram a existência de dano moral. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação de indenização por danos morais, julgou-a improcedente. Em razão da sucumbência, condenou a autora, ainda, ao pagamento das

custas e despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da causa atualizado (fls. 85/90).

A autora, não conformada com a decisão, apela (fls. 92/96). Alega que adquiriu passagem junto à ré para realizar viagem com partida de Madri com destino a Lisboa, no dia 06 de julho de 2024, com previsão de chegada no mesmo dia.

Afirma que compareceu ao aeroporto com a antecedência necessária, porém, sem aviso prévio, o voo foi cancelado, e foi realocada apenas em voo que partiria no dia seguinte.

Expõe que, em razão da má-prestação de serviço da apelada, chegou na cidade de destino com um atraso de 9 horas em comparação ao horário contratado.

Aduz que não recebeu qualquer auxílio material, sem, no entanto, pleitear indenização de eventuais gastos ou pormenorizar as despesas havidas.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença, condenando a ré a indenizar os danos morais sofridos.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 102/107).

Recurso tempestivo, preparado e recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais, decorrente de atraso de voo internacional, sendo que a viagem tinha como partida Madri e destino final em Lisboa.

A autora afirma que o voo foi cancelado, sendo realocada para voo no dia seguinte, chegando a seu destino com 9 horas de atraso.

A ré, em defesa, não contestou os fatos, mas afirmou que o atraso havido se deu em decorrência de causas externas e imprevisíveis, e que realocou a autora em voo mais próximo disponível, bem como prestou a assistência material cabível.

A r. sentença julgou improcedente o pedido de indenização e não merece reparos, pelo que se segue.

Inicialmente, cabe consignar que em se tratando de ação indenizatória decorrente de responsabilidade da transportadora pelo fato do serviço de transporte aéreo de passageiros, ao caso aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, já se solidificou a jurisprudência do STJ:

“Agravo regimental no agravo instrumento ausência de prequestionamento. Transporte aéreo. Defeito na prestação do serviço. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Indenização valor. Razoabilidade. Agravo regimental não provido. Aplicação de multa. (...). 2. O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de prevalência do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)

em relação à Convenção de Varsóvia, com suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), e ao Código Brasileiro de Aeronáutica, nos casos de responsabilidade civil decorrente de má prestação dos serviços pela Companhia aérea”. (AgRg no Ag 1409204/PR, Rel. Ministro Luís Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 25/09/2012).

Nesse contexto, nos termos artigo 14 do CDC, a responsabilidade da ré transportadora é objetiva, e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte, que encerra obrigação de resultado. Logo, em princípio, responde independentemente de culpa pelos vícios de qualidade de seu serviço.

Extraí-se da instrução dos autos que em decorrência de cancelamento unilateral do voo contratado pela autora junto à ré, àquela chegou a seu destino com mais de 9 horas de atraso, após realocada em outro voo, no dia seguinte.

Pois bem.

Como se sabe, o artigo 741 do CC estabelece que: “Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação ao usuário, durante a espera do novo transporte.”.

No mesmo sentido, a Resolução 141, de 09 de março de 2010, da ANAC (Agência Nacional de Aviação

Civil), nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo assim como preterição de passageiro, também asseguram ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material:

“Art. 14 da referida Resolução: Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para o embarque o direito a receber assistência material. §1º - A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos: I superior a 1 (uma) hora: facilidade de comunicação tais como ligação telefônica, acesso à internet, ou outros; II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada; III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviços de hospedagens (...).”

Bem como, é sabido que o artigo 12 da Resolução n.º 400 da ANAC prevê a possibilidade de alterações programadas por parte das companhias aéreas, desde que informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 horas.

“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: I. informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e 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.”

No caso em análise, tem-se que a ré busca se eximir do fato ilícito pelo argumento de que o voo da autora teve problemas externos e imprevisíveis, acarretando o cancelamento.

Todavia, como se sabe, em que pese a falta de esclarecimentos por parte da ré, é sabido que intercorrências como questões com clima e as manutenções em aeronaves são eventos previstos na dinâmica dos transportes aeroviários, e o incidente narrado nestes autos não é suficiente para eximir a companhia aérea de sua responsabilidade.

Resta analisar, portanto, se o atraso, como havido, enseja a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Até pouco tempo atrás, a realidade descrita na inicial era interpretada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça como ensejadora de condenação por dano moral *in re ipsa* (AgRg no AREsp 728154/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 20/09/2016, DJe 10/10/2016; EDcl no REsp 1280372/SP, Rel. Ministro Ricardo

Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/03/2015, DJe 31/03/2015).

Ocorre, todavia, que houve mudança na interpretação daquela Colenda Corte sobre casos de atrasos de voo, no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos.

Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

“Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso

especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido”. (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

E, no caso concreto, não está evidenciada a ocorrência de dano moral, pelo que se segue.

Em primeiro lugar, não há como se acoimar de absurdo ou excessivo o atraso do voo inicial de aproximadamente 9h00, em voo internacional.

Logo, a realocação da autora, portanto, foi solução mais do que satisfatória para garantir a sua segurança e dos demais passageiros e, ao que consta, sem prova em contrário, com o menor atraso possível na chegada ao destino.

Aqui, os problemas ocorreram e os passageiros foram prontamente informados sobre o atraso do voo, tendo se tratar de voo de escala em trecho aéreo e não ponto inicial de partida programada.

E o fato em si, a experiência nos traz ciência, o atraso de em voo internacional não é fato incomum e se mostra incapaz de gerar o abalo noticiado ao homem médio.

Com efeito, no magistério de Yussef Said Cahali, “o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa

modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado.

Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”. (*in* Dano moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

À vista destas considerações, a r. sentença deve ser mantida, com majoração do valor da verba honorária para 17% do valor atualizado da causa, nos termos art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

Hélio Nogueira
Relator