



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307427

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010141-17.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, são apelados DIEGO DIAS e PAMELA CAROLINA BUENO DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 29 de março de 2025.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1010141-17.2024.8.26.0068
Comarca: Barueri
Juízo de origem: 5ª Vara Cível
Juiz prolator: Bruna Lyrio Martins
Processo: 1010141-17.2024.8.26.0068
Apelante: Aerovias Del Continente Americano S.A. Avianca
Apelados: Diego Dias e Outra

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. Ação de reparação por danos morais. Transporte aéreo de passageiros. Voo internacional. Sentença de parcial procedência que condenou a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00 para cada autor. Insurgência da ré. Admissibilidade. Provimento ao recurso.

CASO EM EXAME.

1. Apelação da ré buscando a reforma do decisum, requerendo a improcedência dos pedidos.

QUESTÕES EM DISCUSSÃO.

2. Verificação: (i) de falha na prestação de serviços da apelante; (ii) da configuração dos alegados danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. De se observar o entendimento do C. STJ, segundo o qual o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral 'in re ipsa'. Irrefutável a existência de atraso no voo de ida com conexão adquirido pelos autores da companhia aérea demandada, bem como que aqueles foram realocados em voo para o mesmo dia, chegando ao destino final com pouco mais de quatro horas de diferença. Não há, contudo, demonstração de qualquer dano moral que tenha ocorrido em razão dos fatos relatados, já que o dano extrapatrimonial só tem cabimento diante da prova de ofensa a um direito da personalidade, o que inexistente no presente caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

4. Sentença reformada.

5. Recurso provido para julgar a ação improcedente.

VOTO Nº 34593

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 155/160 que nos autos de ação de reparação por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, *“para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir desta sentença e acrescido de juros de mora de 1% a.m. a partir da citação”*.

Ante a mínima sucumbência dos autores, condenou a parte passiva ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré alegando que *“houve prestação de plena assistência pela companhia aérea, tanto que somente houve 4 (quatro) horas e 16 (dezesseis) minutos de diferença em relação à programação original, motivo pelo qual pode ser considerado como tolerável, eis que está incrivelmente próximo do permitido pela Resolução nº 400/2016 da ANAC, que estipula serem toleráveis os atrasos de até 4 (quatro) horas”* (fl. 166).

Sustenta que o dano moral somente se caracteriza quando atingido direito de personalidade, inexistindo prova de sua ocorrência por parte dos passageiros.

Pede, ao final, o provimento do recurso, com a improcedência da ação.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 184/190).

É o relatório.

Peço licença para transcrever o relatório da r. sentença recorrida, conforme a seguir:

"Relato o ajuizamento desta "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS" por DIEGO DIAS e PAMELA CAROLINA BUENO DE SOUZA em face de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S. A. ("AVIANCA"), todos com qualificações nos autos.

Os pedidos resumem-se em: 1) inversão do ônus da prova; 2) condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor. Juntaram procuração e documentos (fls. 12/38).

As custas iniciais foram devidamente recolhidas (fls. 48/52).

A ré foi citada (fl. 129) e apresentou contestação (fls. 130/139). Em resumo, sustentou: 1) aplicação da Convenção de Montreal; 2) ausência de ato ilícito; 3) que, ainda que tenha ocorrido uma pequena alteração de malha aérea que impactou no voo contratado pelos requerentes, houve prestação de plena assistência pela companhia aérea; 4) que não deixou os autores desamparados e tomou as providências necessárias para remanejar a viagem e garantir que viajassem de forma segura e tranquila; 5) inoccorrência dos danos morais; 6) impossibilidade de inversão do ônus da prova. Juntou procuração e documentos (fls. 45/125).

Os autores se manifestaram em réplica às fls. 143/148. Instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir (fl. 149), as partes se manifestaram às fls. 152/153.

Os autos vieram conclusos.

É o relatório".

Sobreveio, então, o r. decisório monocrático de parcial procedência (fls. 155/160), atacado pelo recurso em julgamento.

Tratando-se de relação de consumo, convém esclarecer que é a vulnerabilidade reconhecida no inciso I do artigo 4º da Lei 8.078/90 que justifica a proteção do consumidor em questão de prova.

Verifico que a parte autora destacou ter amargado atraso superior a quatro horas para chegar ao seu destino e em razão deste acontecimento sustenta ter sofrido dano extrapatrimonial e imputa à ré a responsabilidade por sua ocorrência.

Ocorre que tal situação por si só não configura um dano moral.

Acerca do tema em debate, esta relatoria revê anterior posicionamento, adotando a orientação do Col. Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral “in re ipsa”.

Confira-se:

"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.

[...].

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido”.

(REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Trata-se de entendimento confirmado pela jurisprudência recente, que aponta a inexistência de danos morais presumidos mesmo na hipótese de fortuito interno da atividade prestada pelo transportador aéreo, o qual se sujeita a fatores externos prioritários para a segura consecução do transporte aéreo de passageiros:

“DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. A análise da pretensão de indenização por danos morais em razão de cancelamento de voo deve levar em conta as peculiaridades inerentes à atividade de navegação aérea, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana, observadas no mundo todo.

2. No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas.

3. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região

do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes.

4. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave.

5. Na presente hipótese, segundo entendeu a Corte local, não foi comprovada a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, circunstância que afasta a pretensão de indenização pois, consoante entendimento desta Corte Superior, o dano moral não é presumido em decorrência de mero atraso ou cancelamento de voo, os quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causados por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737). Precedentes.

6. Agravo interno a que se nega provimento”.

(STJ - AgInt no AREsp: 2150150 SP 2022/0180443-3, Relator: Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Data de Julgamento: 21/05/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 24/06/2024).

Incontroverso o fato de que o voo não se realizou no horário contratado, mas, o simples descumprimento do contrato não é, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais.

Com efeito, não se pode presumir que todo e qualquer atraso seja suficiente para se concluir pelo prejuízo moral, considerando-se que tal modalidade de transporte é naturalmente sujeita à interferência de diversos fatores.

Dos elementos trazidos aos autos não é possível concluir que o fato extrapolou o razoável, pois *“no plano do dano moral não basta o fato em si do acontecimento, mas, sim, a prova de sua*

repercussão prejudicialmente moral” (Yussef Said Cahali, Dano moral, pg. 703, Ed RT, 2ª ed.).

No caso vertente, o cancelamento, per si, não bastou para configurar o dano moral. Isso porque as alegações feitas na inicial são genéricas, de sorte que os autores foram realocados em voo próximo, que saiu no mesmo dia de Bogotá (COL) às 11h49, chegando ao destino final San Andres (COL) às 14h (fls. 34/37), pouco mais de quatro horas após o inicialmente planejado, situação que, embora desconfortável, não tem o condão de caracterizar o abalo moral sustentado pelos suplicantes.

Além disso, não restou comprovado qualquer outro desdobramento do ocorrido, que configurasse situação intensa e duradoura a justificar a indenização pleiteada.

Não basta a mera alegação de que tiveram frustradas todas as atividades planejadas (turismo) para o dia da chegada ou o primeiro dia da estada e que tal frustração é presumida, sem colacionar aos autos qualquer documento que comprove a aquisição de ingresso para uma atividade turística ou cultural. Ademais, não indicou a parte autora qualquer meio pelo qual pretendia comprovar sua alegação abstrata a respeito (fls. 153/154).

Embora inequívoco o desgaste e transtorno suportado pelos autores, a situação não extrapolou aquilo que é corriqueiro e a que todas as pessoas que se propõem a realizar viagens aéreas estão sujeitas, não sendo apta a causar abalo psíquico de tal monta que justifique o pleito indenizatório.

Cumpre acrescentar que, os autores aceitaram a acomodação oferecida pela requerida e não há notícias de

intercorrências no novo voo (fls. 34/37).

Ademais, na atualidade há diversas situações que geram estresse, desconforto e aborrecimento. Entretanto, nem tudo o que não ocorre da forma planejada tem o condão de gerar sofrimento de grande monta de maneira a dar direito ao recebimento de indenização.

Acerca do tema, esta Egrégia Câmara já decidiu:

APELAÇÃO. Transporte Aéreo. Ação Indenizatória por Dano Moral. Sentença de procedência. Irresignação da Ré. CABIMENTO. Cancelamento de voo nacional. Companhia aérea que providenciou a realocação da passageira. Viagem realizada com aproximadamente 24 horas de atraso em relação ao planejado. Aplicação da legislação consumerista não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Consumidora não demonstrou fato extraordinário apto a ensejar o reconhecimento de dano moral. Teoria do risco produtivo. Inaplicabilidade. Atraso que não representou impacto severo no cotidiano da Autora. Ainda que a perda de um dia de férias se revele indesejável, não pode ser considerado demasiado, por si só. Inexistência de prova sobre o dano moral. Sentença reformada com inversão do ônus da sucumbência. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1028868-25.2024.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024).

Portanto, não restou configurado o dano moral indenizável. E, por conseguinte, não há que se falar em dever de indenizar, sendo de rigor a improcedência dos pedidos formulados na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inicial.

Vencida a parte autora, condena-se esta ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor corrigido da causa, que foi de R\$ 20.000,00, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC/15.

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso, reformando-se a sentença para julgar a ação improcedente.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator