



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309241

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039556-62.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes ANTONIA VANIA BARBOZA NOGUEIRA e VALDIR APARECIDO DA SILVA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16591

Apelação Cível nº: 1039556-62.2024.8.26.0224

Apelantes: Antonia Vania Barboza Nogueira e Valdir Aparecido da Silva

Apelado: Latam Airlines Group S/A

Comarca: Guarulhos

Apelação. Transporte aéreo. Atraso de voo. Pedido de indenização por danos morais. Inexistência de comprovação de prejuízo extrapatrimonial relevante. Responsabilidade objetiva da companhia aérea nos termos do CDC. Dano moral não presumido. Necessidade de prova concreta da lesão extrapatrimonial. Print de agenda sem detalhamento sobre compromissos não constitui prova suficiente. Precedentes do STJ e deste E. TJSP. Transtorno que não ultrapassa o mero aborrecimento. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação em ação de indenização por danos morais ajuizada por Antonia Vania Barboza Nogueira em face de Latam Airlines Group S/A.

A autora relata ter adquirido passagens aéreas para o trecho Fortaleza/CE – São Paulo/SP, com embarque previsto para o dia 17/07/2024 às 07h35 e chegada às 11h00. No momento do check-in, foi surpreendida com a remarcação do voo para as 11h30, chegando ao destino apenas às 14h35. Sustenta que o atraso de quatro horas lhe causou prejuízos, pois perdeu compromissos agendados, pleiteando indenização por danos morais.

A sentença julgou improcedente a demanda, reconhecendo a ocorrência do atraso, conforme admitido pela própria ré, mas afastando a obrigação de indenizar por não haver comprovação de abalo extrapatrimonial que justificasse a reparação por danos morais.

Apela a autora alegando falha na prestação do serviço imputável à companhia aérea, sustentando que o atraso de quatro horas configura dano moral *in re ipsa*.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O pedido recursal será improvido.

Ante os fatos expostos, é evidente que as partes envolvidas se enquadram nos conceitos de destinatário final e fornecedor, conforme previsão dos arts. 2º

e 3º do Código de Defesa do Consumidor, submetendo-se, portanto, às disposições consumeristas.

Nesse contexto, aplica-se à apelante a regra do art. 14 do CDC, que estabelece sua responsabilidade objetiva, independentemente de culpa, cabendo-lhe demonstrar que adotou todas as medidas necessárias para evitar o dano:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, é importante destacar que o contrato de transporte configura obrigação de resultado, impondo ao transportador o dever de conduzir o passageiro ao destino no prazo e condições contratados, sob pena de responder objetivamente pelo dano causado, conforme disposto no art. 737 do Código Civil:

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

Dito isso, compete ao consumidor comprovar a falha na prestação do serviço de transporte e a ausência de qualquer causa excludente de responsabilidade, a tornar determinante a indenização pelos danos morais sofridos.

No caso, não há controvérsia quanto ao atraso do voo operado pela ré, que resultou na chegada da autora ao destino final com um atraso de quatro horas em relação ao horário originalmente previsto. No entanto, a ocorrência do atraso, por si só, não configura dano moral indenizável. Para que houvesse direito à reparação, caberia à parte autora demonstrar que o transtorno ultrapassou os limites do mero dissabor, causando-lhe prejuízo efetivo de ordem extrapatrimonial.

Nesse sentido, o STJ, no julgamento do REsp 1.584.465/MG, sob relatoria da Ministra Nancy Andrighi, consolidou o entendimento de que não se admite a configuração do dano moral *in re ipsa* pelo simples atraso do voo: “*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.”

Esse também é o posicionamento adotado por este E. Tribunal, que tem reiteradamente decidido que o mero atraso de voo, sem comprovação de dano efetivo, não configura lesão extrapatrimonial passível de indenização:

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais c/c Danos Morais. Voo Internacional. Atraso do voo originalmente contratado. **Atraso de 10 (dez) horas entre o itinerário programado e o efetivamente realizado.** Requereu a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Danos Materiais. Pretensão dos autores de que seja condenada a apelada ao ressarcimento dos valores despendidos em razão do atraso. Cabimento. Foram comprovadas as despesas. Os autores perderam uma diária no hotel em Miami, além de uma diária do veículo locado. Além disso, comprovaram os valores despendidos com alimentação no retorno. **Danos Morais. Pretensão dos autores de que seja condenada a apelada em danos morais. Não cabimento. Restou incontroverso o cancelamento do voo e o transtorno causado aos autores, que chegaram ao destino com atraso de mais de 10 (dez) horas. Entretanto, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso.** Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados para 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001376-81.2022.8.26.0309; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - Relação de consumo - Transporte aéreo nacional de pessoas - **Atraso de aproximadamente cinco horas do voo, ocasionado pela necessidade de manutenção não programada da aeronave, que enfrentava problemas**

técnicos - Sentença de improcedência - Acerto - Manutenção da aeronave - Situação que configura mero fortuito interno - Fato previsível - Risco inerente à atividade econômica da empresa que não tem o condão de excluir a sua responsabilidade objetiva - **DANO MORAL que, entretanto, a despeito desse contexto, não restou configurado na espécie - Inexistência de comprovação de prejuízo extrapatrimonial efetivo - Mero aborrecimento tolerável - Pronto assistência da companhia aérea, com realocação eficiente - Entendimento, recentemente consagrado pelo C. STJ, no sentido de que o simples inadimplemento contratual, resultante de atraso ou cancelamento de voo, por si só, não gera automaticamente danos morais ao consumidor - Necessidade de aferição da matéria a partir das peculiaridades fáticas do caso concreto, com a devida demonstração da ofensa extrapatrimonial** - Precedentes, de igual forma, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Sentença mantida - Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1022317-63.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL. **Cancelamento de voo e atraso superior a 12 horas na chegada ao destino final.** Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a ré ao pagamento de danos materiais. Pretensão do autor de fixação de indenização a título de danos morais. INADMISSIBILIDADE: **Danos morais não configurados. A situação descrita nos autos caracteriza mero dissabor, insuficiente para ensejar reparação por danos morais. Ausência de comprovação de prejuízo significativo ou perda de compromisso relevante. Indenização pelos gastos extraordinários já reconhecida.** Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033195-47.2023.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024)

No caso, a autora alegou ter perdido compromissos previamente agendados na cidade de destino. Entretanto, o documento juntado às fls. 25 não comprova qualquer prejuízo concreto, tratando-se apenas de um print de tela de agenda, sem qualquer detalhamento sobre a natureza dos compromissos ali indicados, se pessoais ou

profissionais, tampouco se poderiam ou não ser reagendados.

Não há, portanto, qualquer documento que demonstre a efetiva necessidade de comparecimento da autora em eventos inadiáveis, ou que o atraso tenha lhe gerado consequências graves. Dessa forma, a prova produzida é insuficiente para fundamentar a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Dessa forma, ausente comprovação de dano moral indenizável, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Pelo exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Majoro os honorários para 12% do valor da causa.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR