



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317291

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021605-49.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DANIELA RIBEIRO NEVES e WILLIAM CAVALHEIRO DE SOUZA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 44832 - Digital

APEL.Nº: 1021605-49.2023.8.26.0011

COMARCA: São Paulo (5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros)

APTES. : William Cavalheiro de Souza e Daniela Ribeiro Neves (autores)

APDA. : “TAM Linhas Aéreas S.A. (Latam Airlines Brasil)” (ré)

Responsabilidade civil – Transporte aéreo nacional - Dano moral – Cancelamento de passagens a pedido dos autores - Ausência de reembolso do valor das passagens, canceladas em razão de necessidade de cirurgia de urgência da coautora - Conduta que, embora repreensível, tanto assim que ensejou o acolhimento da indenização por danos materiais, no valor de R\$ 3.017,44, caracteriza aborrecimento não passível de indenização por danos morais - Falha na prestação do serviço da qual não decorreu desdobramento capaz de atingir a esfera extrapatrimonial dos autores – Rejeição da indenização por danos morais confirmada – Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir – Apelo dos autores desprovido.

1. William Cavalheiro de Souza e Daniela Ribeiro Neves propuseram ação de indenização por danos materiais e morais, de rito comum, em face de “TAM Linhas Aéreas S.A. (Latam Airlines Brasil)” (fls. 1/11).

A ré ofereceu contestação (fls. 49/61), havendo os autores apresentado réplica (fls. 102/113).

Proferindo julgamento antecipado da lide (fl. 120), a ilustre juíza de primeiro grau considerou a ação parcialmente procedente (fl. 122), para esses fins:

“(…) declarar nula a cláusula que veda a restituição do valor em caso de desistência da viagem e condeno a requerida a restituir aos autores o valor de R\$ 3.017,44 (três mil e dezessete reais e quarenta e quatro centavos), que deverá ser atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o desembolso, com a incidência de juros de 1% ao mês a partir da citação” (fls. 122/123).

No tocante às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Face a sucumbência recíproca, arcarão as partes com o pagamento de custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada qual, bem como honorários advocatícios à parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor sucumbido” (fl. 123).

A ré noticiou o pagamento da condenação, tendo efetuado o

depósito de R\$ 3.837,80 (fls. 126/127).

Inconformados em parte com a sentença proferida, os autores interpuseram, tempestivamente, apelação (fl. 128), aduzindo, em síntese, que: houve má prestação do serviço; a ré, de forma injustificada, não realizou a devolução do valor pago pelas passagens aéreas; ficaram impossibilitados de viajar em razão de cirurgia de urgência; a ré foi comunicada desse fato com vinte e dois dias de antecedência; despenderam tempo útil para solucionar o problema; a situação ultrapassou o mero aborrecimento do cotidiano; cuida-se de dano “in re ipsa”; ficou configurado o dano moral; deve ser aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor; deve a ré ser condenada no pagamento da indenização por dano moral, no valor total de R\$ 20.000,00 (fls. 129/142).

O recurso foi preparado (fls. 143/144), havendo sido respondido pela ré (fls. 149/154).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelos autores não merece prosperar.
Explicando:

2.1. Ficou incontroverso que os autores solicitaram o cancelamento das passagens aéreas em voo operado pela ré, trecho São Paulo-São Luís, ante a cirurgia de urgência a que necessitou ser submetida a coautora Daniela.

Indiscutível ainda que o valor pago pelas passagens, R\$ 3.017,44, não foi reembolsado pela ré.

Daí o ajuizamento da ação em debate, por meio da qual os autores postularam a condenação da ré a proceder ao reembolso do valor pago pelas passagens aéreas não utilizadas, R\$ 3.017,44, além de indenizá-los pelos danos morais decorrentes da ausência do reembolso, no valor total de R\$ 20.000,00 (fl. 11).

A sentença recorrida acolheu o pedido de indenização por danos materiais (fl. 123), tendo rejeitado, todavia, a reparação moral almejada (fls. 121/122), contra o que se insurgiram os autores por intermédio do presente recurso, o qual não deve vingar.

2.2. Em que pese a reprovabilidade da conduta da ré, a situação vivenciada pelos autores representou dissabor e aborrecimento não passíveis de indenização por dano moral, que não prescinde, para a sua configuração, de efetiva ofensa à honra, abalo ou sofrimento que superem as consequências de imprevistos comuns à vida cotidiana aos quais todos estão sujeitos.

Não se ignora que, sobretudo diante do estado de enfermidade enfrentado pela coautora Daniela no momento da falha da prestação de serviços reconhecida na sentença combatida (fl. 39), as consequências da negativa de reembolso do valor das passagens tenham representado aumento de angústia.

Porém, o contexto emocional preexistente não pode servir de fundamento à caracterização do dano moral indenizável pela ré, justamente porque destacado de sua conduta.

Não se vislumbra a ocorrência de efeitos danosas à esfera extrapatrimonial dos autores em decorrência direta da solução negativa de reembolso do valor das passagens àquela época, do que resulta a impossibilidade de acolhimento da indenização pleiteada.

Saliente-se que, não se cuidando de dano moral puro, a prova da respectiva ocorrência cabia aos autores (art. 373, inciso I, do atual CPC), ônus do qual eles não se desincumbiram.

Logo, há de ser reconhecer que não ficaram evidenciados os desdobramentos maléficos à esfera extrapatrimonial dos autores como resultado claro do comportamento da ré, motivo pelo qual deve persistir a rejeição da indenização por danos morais postulada.

2.3. A tese dos autores de que teriam direito à indenização com base na aplicação da “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (fls. 135/136), de outra banda, não merece apreciação, já que tal matéria não foi suscitada na inicial, cuidando-se de inovação recursal.

De qualquer maneira, não ficou demonstrado que os autores despenderam tempo demasiado para a solução do impasse na esfera administrativa.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação dos autores, mantendo a sentença impugnada (fls. 119/123).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado da ré (fls. 149/154), majoro, com fulcro no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pelos autores, de 10% para 12% sobre a parte em que os autores sucumbiram (danos morais), isto é, sobre R\$ 20.000,00 (fl. 11), corrigida pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator