



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000343112

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021641-84.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que são apelantes JOSE ALEX TENORIO BASILIO (JUSTIÇA GRATUITA), GUSTAVO DE OLIVEIRA BASÍLIO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e DAIANA CAROLINE DE OLIVEIRA BASILIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8781

APELAÇÃO Nº 1021641-84.2024.8.26.0196

APELANTES: JOSE ALEX TENORIO BASILIO, GUSTAVO DE OLIVEIRA
BASÍLIO E DAIANA CAROLINE DE OLIVEIRA BASILIO

APELADA: TAM LINHAS AÉREAS S. A. (LATAM AIRLINES BRASIL)

APELAÇÃO. Transporte Aéreo. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de improcedência. Irresignação dos Autores. DESCABIMENTO. Cancelamento de voo nacional. Companhia aérea que providenciou a realocação dos passageiros. Atraso de aproximadamente 6 horas para os consumidores chegarem ao destino. Aplicação da legislação consumerista não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Consumidores não demonstraram fato extraordinário apto a ensejar o reconhecimento de dano moral. Inexistência de prova sobre o dano material. Comprovante de compra de passagens de transporte rodoviário. Ausência de prova de que a alteração tenha implicado em qualquer gasto adicional aos consumidores. Empresa prestadora de serviço que prevê em seu 'site' a possibilidade de remarcação. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 131/134 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

Sustentam os Autores Apelantes, em resumo, o seguinte: **[i]** o cancelamento do voo implicou em atraso de aproximadamente 6 horas e, por consequência, em perda do transporte rodoviário de São Paulo/SP até Franca/SP, com prejuízo material de R\$479,98; **[ii]** cita precedentes desta e. Corte Paulista; e

[iii] o dano moral é presumido e, portanto, devida a indenização respectiva (fls. 137/149).

Contrarrrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 153/163).

Comprovada a tempestividade e a litigância sob o abrigo da assistência judiciária gratuita (fls. 57/58), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

Os Autores Apelantes propuseram a presente ação alegando, em resumo, que adquiriram passagens aéreas junto à parte Requerida para o trecho **Maceió/AL – Guarulhos/SP**, com previsão de chegada no dia **19/05/2024**, às **13h30**. Aduziram que, em razão do cancelamento do voo inicialmente previsto, foram reacomodados em voo diverso, o que resultou no atraso de aproximadamente **6 horas** para chegarem ao destino respectivo. Buscam indenização pelo dano material decorrente da perda do transporte rodoviário contratado, bem como pelo dano moral suportado.

Citada, a companhia aérea apresentou contestação, seguida de réplica dos Autores, e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de improcedência dos pedidos sob os seguintes e principais fundamentos:

Feitas essas ponderações, na hipótese dos autos, tem-se por incontroversa a alteração do voo referido pela parte autora.

Todavia, a autora não apontou ter suportado transtornos absolutamente incomuns, hábeis à caracterização do dano moral, ou o descumprimento da legislação supracitada, uma vez que houve a reacomodação no mesmo dia, algumas horas depois e oferta de voucher, sendo que o cancelamento deu-se em razão da malha aérea.

Logo, em regra, não há dano moral apenas pela quantidade de horas de atraso com alteração ou outra falha análoga qualquer.

Muito embora tenham finalizado a viagem cerca de 6 horas após o programado, tal circunstância não indica, por si só, que a parte autora tenha vivenciado um dano extraordinário, que ultrapasse os transtornos próprios da vida cotidiana, sendo inviável, assim, o acolhimento da pretensão indenizatória. (...)

Embora seja inegável a situação de desconforto vivenciado pela parte autora, não lhe cabe reparação de danos morais ou materiais, pois tal situação estressante ou o dano emergente não podem ser imputados à falha no serviço prestado pela ré.

Em que pese o reclamo dos consumidores, pouco há o que se acrescentar ao decidido.

A propósito, não há como se negar que atrasos e cancelamentos não são raros na prestação de serviço de transporte da espécie, porém, nem sempre decorrem de falha da companhia aérea, mas pela própria complexidade do serviço, funcionamento da malha aérea etc.

Ademais, acerca do tema (atrasos e/ou cancelamento de voos), a hodierna jurisprudência refutou a hipótese de dano moral *in re ipsa* (presumido). Assim, para que tais episódios consubstanciem ato ilícito causador de prejuízos subjetivos, **a parte deve demonstrar, de forma indene de dúvidas, os infortúnios excepcionais, causadores de profunda lesão íntima e abalos da psique** – ou seja, deve comprovar circunstâncias que efetivamente desborem das situações triviais e costumeiras que envolvem a aviação.

Aliás, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a irrestrita procedência da pretensão autoral. Segundo posicionamento desta Egrégia Corte, “ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados” - Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosangela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024.

Nesse passo, ainda que o atraso para a chegada ao destino dos Autores tenha alcançado **6 horas**, tal realidade, por si só, não é suficiente para o reconhecimento do dano moral. Note-se que os Requerentes não descreveram na inicial qualquer fato concreto do qual se possa extrair que houve situação que desbordou do mero aborrecimento.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com o fato, não se infere grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam justificar o dano moral. De acordo com a doutrina de *Silvio de Salvo Venosa* (Direito Civil: Responsabilidade Civil, 13. ed. Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor mezinha da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonum pacis familiaris: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua lata expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma

inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.

Não obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte da companhia aérea, que justifique o acolhimento da pretensão autoral.

À propósito, verifica-se que em situações semelhantes, esta C. Câmara não reconheceu o dever de indenizar:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL – Cancelamento de voo – Sentença que julgou improcedente o pedido – Pretensão das autoras de reforma. INADMISSIBILIDADE: Danos morais não caracterizados. O fato descrito pelas autoras revela-se um mero aborrecimento, que não gera o dever de indenizar. Ausência de comprovação de que o cancelamento do voo tenha causado a perda de algum compromisso importante ou de que tenha causado outras consequências concretas. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1020978-40.2021.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2022; Data de Registro: 29/08/2022). Destaque nosso.

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Autora que chegou ao destino com cerca de dez horas de atraso. DANO MORAL. Inocorrência. Na inicial, a autora afirma que não conseguiu embarcar no voo de conexão em razão da prática de overbooking. Em sede de apelo afirma que perdeu o voo porque a recorrida vendeu o itinerário com horários muito próximos. Inovação em sede recursal. Descabimento. Orientação do 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. 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. Incumbia à requerente a prova do prejuízo moral sofrido, não sendo suficiente a demonstração de eventual falha na prestação do serviço. Imprescindível a comprovação de que suposto descumprimento contratual tenha atingido a postulante em sua honra e dignidade. O simples descumprimento do contrato não seria, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais.

Sentença mantida. Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1014949-71.2021.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2022; Data de Registro: 22/07/2022). Destaque nosso.

O c. Superior Tribunal de Justiça também pacificou o tema tratado nestes autos, como se pode extrair dos seguintes julgados: (i) ***AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP***, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022; (ii) ***AgInt nos EDcl no REsp n. 1.864.731/SC***, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 26/4/2021; e (iii) ***AgInt no AREsp n. 1.570.877/SP***, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 29/6/2020, DJe de 1/7/2020.

Do mesmo bordo, não há como se acolher o pedido relativo à **indenização por dano material**.

Com efeito, há apenas documento comprobatório da primeira compra pelos consumidores de passagens de transporte rodoviário (fls. 30/31), no valor de R\$479,98, com partida às 19h30. No entanto, é consabido que há possibilidade de remarcação em casos da espécie, como, aliás, consta no *site* da própria prestadora de serviço *Viação Cometa*¹.

Nesse passo, o documento de fls. 26/27 demonstra apenas que os consumidores embarcaram às 23h59 – e não no horário programado (19h30) – sem qualquer indício, no entanto, que tenha sido necessário a eles despenderem valor adicional para tanto.

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a

¹[https://www.viacaocometa.com.br/informacao-para-sua-viagem/compra-remarcacao-e-reembolso#:~:text=Basta%20fazer%20esta%20solicitacao%20diretamente,da%20troca%20\(quando%20houver\)](https://www.viacaocometa.com.br/informacao-para-sua-viagem/compra-remarcacao-e-reembolso#:~:text=Basta%20fazer%20esta%20solicitacao%20diretamente,da%20troca%20(quando%20houver))



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12% do valor dado à causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a assistência judiciária gratuita concedida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR