



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000348830

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031647-77.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante NICOLAS FRANCO BERNARDINO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1031647-77.2024.8.26.0576

Apelante: Nicolas Franco Bernardino

Apelado: Tam Linhas Aereas S/A (Latam Airlines Brasil)

Comarca de Origem: São José do Rio Preto

Juiz da Vara de origem: Sergio Martins Barbatto Júnior

Voto nº 10.075

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CANCELAMENTO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra TAM Linhas Aéreas S/A, para a indenização por danos morais devido a cancelamento de voo de São José do Rio Preto para Lisboa, a resultar em atraso na chegada. O autor alega desgaste físico e emocional pela espera de mais de dez horas sem justificativa ou prestação de auxílio material.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso no voo configura dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mas o dano moral não é presumido em casos de atraso ou cancelamento de voo e deve ser comprovada a lesão extrapatrimonial.

4. No caso concreto, a realocação foi oferecida no mesmo dia, sem evidências de maiores prejuízos ao autor, além do atraso.

IV. Dispositivo

5. Recurso não provido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19/10/2020. STJ, REsp n. 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27/8/2019.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Nicolas Franco Bernadino em face da TAM Linhas Aéreas S/A.

A sentença (fls. 127/130) julgou improcedentes os pedidos iniciais.

O autor apresentou apelação (fls. 138/148). Defende a ocorrência de danos morais, em razão do desgaste físico e emocional decorrente da espera de mais de dez horas, Apelação Cível nº 1031647-77.2024.8.26.0576 -Voto nº 10.075

sem a prestação de informações ou auxílio material por parte da requerida. Assim, pleiteia a reforma da sentença, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 149/150) e respondido pela recorrida (fls. 158/163).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Nicolas Franco Bernadino em face da TAM Linhas Aéreas S/A, com o objetivo de obter indenização por danos morais em razão de atraso em voo de São José do Rio Preto para Lisboa, em Portugal.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

Todavia, no caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.

5. 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.

6. 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.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

7. *Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.*
(REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

O autor narra na exordial ter comprado passagem aérea para voo de volta de Lisboa, em Portugal, para São José do Rio Preto, com conexões em Madri, na Espanha, e em São Paulo. Assim, o voo sairia de Lisboa às 16h45 (dezesesseis horas e quarenta e cinco minutos) do dia 16/04/2024. Depois de parada em Madri e partida para São Paulo, o voo partiria às 07h25 (sete horas e vinte e cinco minutos) do dia 17/04/2024 para São José do Rio Preto, com chegada programada para as 08h35 (oito horas e trinta e cinco minutos) (fl. 13).

Todavia, ao chegar no aeroporto em Lisboa no dia 16/04/2024, foi informado que seu voo havia sido cancelado e somente poderia embarcar no próximo voo, com partida programada para 23h35 (vinte e três horas e trinta e cinco minutos) (fl. 14). Em razão do cancelamento, foi obrigado a alterar seu voo de conexão de Guarulhos para São José do Rio Preto.

Assim, chegou ao seu destino às 19h05 (dezenove horas e cinco minutos) do dia 17/04/2024, com atraso de mais de dez horas em relação ao horário original.

Da análise dos fatos, verifica-se que o voo original, partindo de Lisboa às 16h45 (dezesesseis horas e quarenta e cinco minutos), foi cancelado, com a realocação do autor para voo com partida às 23h35 (vinte e três horas e trinta e cinco minutos), ou seja, pouco menos do que sete horas depois. Em razão disso, sofreu atraso total de mais de dez horas.

Todavia, a realocação foi prontamente ofertada para voo com partida no mesmo dia e o réu conseguiu reagendar o voo de conexão com a mesma empresa, sem indícios de que a ré não tenha prestado as informações necessárias para a solução rápida do problema. Ainda, o autor não comprovou maiores distúrbios para além do atraso em si, como a perda de algum compromisso. Nesse ponto, destaca-se que o cancelamento ocorreu em voo de volta (fl. 13), ou seja, não impactou nos planos da viagem internacional do autor. Assim, não resta configurado dano moral indenizável, ausente comprovação.

Diante do exposto, de rigor a manutenção da sentença, com a improcedência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

do pedido inicial.

Em razão da sucumbência também neste grau recursal, majora-se a verba honorária para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator