



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361952

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008037-29.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PEDRO VITOR BARROS SILVA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1008037-29.2024.8.26.0011

Apelante: Pedro Vitor Barros Silva

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

Comarca: São Paulo

Voto nº 44815

Prestação de serviços – Transporte aéreo internacional – Incontroverso o atraso do voo do autor, tendo ele chegado ao destino com pouco mais de quatro horas de atraso - Atraso de voo sem demonstração de que tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro que representa dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral – Dano moral decorrente de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ, consolidado no art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica – Indenização por dano moral indevida – Apelo do autor desprovido.

1. Pedro Vitor Barros Silva propôs “ação indenizatória por danos morais”, de rito comum, em face de “Tam Linhas Aéreas S.A.”, objetivando a condenação desta no pagamento da importância de R\$ 5.000,00 (fls. 1/13).

A ré ofereceu contestação (fls. 153/165), havendo o autor apresentado réplica (fls. 213/222).

Proferindo julgamento antecipado da lide, a ilustre juíza de primeiro grau considerou improcedente a ação (fl. 232), tendo condenado o autor no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa (fl. 232).

Inconformado, o autor interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 235), aduzindo, em síntese, o seguinte: após o check in, foi informado de que o seu voo estava atrasado; somente chegou ao seu destino quatro horas e trinta minutos depois do horário programado; a ré deve cumprir com os prazos estabelecidos para a prestação do serviço; houve descumprimento da Resolução nº 400 da ANAC; não foi informado sobre o motivo do atraso; não lhe foi ofertada assistência material adequada; questões operacionais configuram fortuito interno; os fatos narrados são suficientes para ensejar a reparação por dano moral; sofreu transtornos e aborrecimentos em razão da falha da prestação do serviço; não há como se afastar a responsabilidade da ré; não foi comunicado do atraso com a antecedência mínima de setenta e duas horas; o seu direito foi violado; deve a ré ser condenada no pagamento da indenização pleiteada na inicial (fls. 236/241).

O recurso do autor foi preparado (fls. 242/243), havendo sido respondido pela ré (fls. 248/258).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Ficou incontroverso o atraso do voo LA8115, operado pela ré, programado inicialmente para partir de Barcelona às 8h25m do dia 21.3.2024 e para chegar em São Paulo às 19h15m do mesmo dia, o qual partiu às 12h40m, tendo o autor chegado ao seu destino às 23h55m, logo, cerca de quatro horas e trinta minutos depois do horário programado (fls. 2, 41), sob o argumento de que “o fluxo de voos operados no dia era intenso e causou um tráfego ainda maior no aeroporto” (fl. 157).

2.2. Embora o alegado problema operacional (fl. 157) caracterize-se como fortuito interno, não podendo ser reputado como causa excludente de responsabilidade da companhia aérea ré, o entendimento de que o reconhecimento do dever de indenizar, nas hipóteses de atraso de voo, não se dá de forma automática, ultimamente, tem sido perfilhado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça.

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, podem-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.

7. 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.

8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido” (REsp nº 1.584.465-MG, registro nº 2015/0006691-6, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. NANCY ANDRIGUI, j. em 13.11.2018, DJe de 21.11.2018) (grifo não original).

Tal orientação foi consolidada no art. 251-A do Código Brasileiro da Aeronáutica, introduzido pela Lei nº 14.034, de 5.8.2020, que não deixa incerteza de que o mero atraso de voo não é suficiente para acarretar dano “in re ipsa”, devendo a parte comprovar o efetivo dano.

Confira-se o teor do referido dispositivo legal:

“Art. 251-A - A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga”.

2.3. Ademais, a importância de se aferir com acuidade o conjunto probatório a fim de se evitar que a “simples demora” seja causa de enriquecimento indevido foi objeto de recente julgado proferido pela Colenda 14ª Câmara de Direito Privado na Apelação nº 1004789-79.2024.8.26.0100.

Confira-se trecho do respectivo voto condutor:

“A consequência por qualquer descumprimento das companhias aéreas e a busca desenfreada pelo suposto fácil acesso ao lucro emanada por diversas propagandas lançadas na internet e até indevida captação de clientes em clara atuação de litigância predatória, levaram o Brasil a se tornar o país que mais registra processos contra as companhias aéreas (98,5%). Mirian Queiroz, diretora da companhia de resolução de conflitos Mediar Group alertou: 'No Brasil, a cultura do litígio está enraizada, as empresas são facilmente acionadas por problemas que não precisam ser apreciados por um juiz'.

Isto implica em índice de judicialização 5.000 vezes maior que os processos judiciais acionados no mercado estadunidense. A proporção é de uma ação judicial para 1.254.561 passageiros nos EUA, enquanto no Brasil a proporção é de uma nova ação a cada 227 passageiros. De 2020 a 2023, houve um aumento de 60% de processos. Ainda de acordo com a Aeroin: No Brasil, o custo judicial já soma US\$ 200 milhões de dólares (R\$ 1 bilhão) anualmente, que naturalmente refletem no custo das passagens aéreas para todos os passageiros que embarcam, numa forma natural das empresas repassarem os custos da judicialização.

E um dos reflexos é na própria economia do país: 'O governo brasileiro quer mais companhias aéreas, incluindo de ultrabaixo-custo, para entrar no mercado e criar maior competitividade, mas isto não irá acontecer enquanto o Brasil é o país com mais processos judiciais no mundo', afirma Peter Cerda, Vice Presidente para Américas da IATA.

A busca para que 'low costs' se constituam empresas brasileiras e realizem voos domésticos com custo acessível para a população, tem ficado apenas no papel, diante do desestímulo da judicialização: 'A própria Flybondi, que já opera na Argentina há mais de três anos, iniciou voos internacionais para São Paulo e para o Rio de Janeiro e, depois de quatro meses operando no Brasil, já tinha mais ações na justiça de consumidores do que durante todo o tempo operando no mercado argentino.' Ou seja, além de afugentar companhias aéreas e permitir que o transporte seja acessível a qualquer cidadão, a litigiosidade traz alto custo para os Tribunais Pátrios. Daí a necessidade de se conter esta

'epidemia' antes que não exista mais solução” (Ap nº 1004789-79.2024.8.26.0100, de São Paulo, 14ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. CÉSAR ZALAF, j. em 6.11.2024).

2.4. No caso em tela, embora não se duvide de que o atraso do voo tenha gerado inconvenientes ao autor, que acabou chegando ao seu destino com pouco mais de quatro horas de atraso (fl. 2), não se pode concluir que esses inconvenientes tenham superado os limites da normalidade, atingindo o seu direito de personalidade.

O atraso de voo, sem demonstração de que disso tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro, representa dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral.

Segundo assinalado na sentença hostilizada:

“(…) o atraso de quatro horas e meia ao destino não é suficiente para repercutir na esfera moral do requerente, sendo esta situação comum e corriqueira, principalmente no que tange a voos internacionais. O requerente em momento algum arrola ou descreve outras situações, mediante documentação comprobatória, além do mero atraso, que tenham lhe gerado os danos morais que alega” (fl. 230).

Realmente, o autor não evidenciou que tivesse passado por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em virtude do atraso do voo.

2.5. Por outro lado, a exigência de informação antecipada sobre cancelamento, nos termos do art. 12, “caput”, da Resolução nº 400, de 13.12.2016, da ANAC (fl. 239), somente pode ser considerada quando a empresa aérea tem conhecimento prévio do fato que ensejou o ventilado cancelamento ou o atraso do voo na decolagem.

Inviável, nesse cenário, a pretendida indenização por danos morais.

2.6. O posicionamento aqui esposado já foi perfilhado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Apelação. Ação de indenização por danos mo-ra-ais. Transporte aéreo. Atraso de voo e per-da da conexão. Ausência de comprovação de consequências graves. Mero dissabor. Prece-dente do STJ. Prestação de assistência para hospedagem, alimentação, transporte e acomo-dação em outro voo ao passageiro pela empre-sa ré. Ausência de comprovação do fato cons-titutivo do direito alegado pela autora. Da-nos morais não configurados. Sentença de im-procedência mantida. Majoração da verba ho-norária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido” (Ap nº

1131642-12.2019.8.26.0100, de São Paulo, 37ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. PEDRO KODAMA, j. em 27.10.2020) (grifo não original).

“Ação de condenação a indenizar por danos morais. Transporte aéreo internacional de pessoas. Improcedência. Insurgência da auto-ra.

Atraso em voo de volta. Perda de conexão. Chegada ao destino após vinte quatro horas do horário programado. Assistência material prestada. Fato incontroverso.

Atraso de voo por si só não se caracteriza como dano moral de natureza 'in re ipsa', cabendo ao passageiro demonstrar a existência de outros fatores.

Ausência de comprovação de danos passíveis de indenização. Situação que sugere mero aborrecimento, sem o potencial lesivo.

Sentença mantida. Recurso não provido” (Ap nº 1115592-08.2019.8.26.0100, de São Paulo, 23ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. SEBASTIÃO FLÁVIO, j. em 8.10.2020) (grifo não original).

“Contrato. Transporte aéreo. Atraso. da-no moral 'in re ipsa'. Descabimento. 1. De acordo com novel entendimento do STJ, o mero atraso não acarreta dano moral presumido. Ou seja, a parte precisa descrever fatos que possam ensejar a reparação. 2. Observando-se que a sentença não deve ser reformada, porquanto irretocável sua análise dos fatos e fundamentação, possível a confirmação do re-sultado, ratificando aqueles fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta Corte. 3. Recurso não provido” (Ap nº 1007934-21.2019.8.26.0068, de São Paulo, 14ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. MELO COLOMBI, j. em 22.10.2020) (grifo não original).

2.7. Há de se realçar que, se o autor tivesse necessitado de assistência material, certamente teria comprovado os gastos despendidos por ele no período de espera do outro voo, bem como postulado a sua reparação pela ré, o que não fez.

Logo, também não há de se falar em indenização por dano moral sob o argumento de que não foi prestada assistência material adequada (fl. 238).

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do autor, mantendo a sentença impugnada (fls. 228/232).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado da ré (fls. 248/258), majoro, com fulcro no art. 85, § 11, do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atual CPC, a verba honorária devida a ele pelo autor, de 10% para 20% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 5.000,00 (fl. 13), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator