



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361702

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001546-05.2023.8.26.0346, da Comarca de Martinópolis, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelada ERICA CRISTINA DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. VU.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001546-05.2023.8.26.0346

Apelante: Latam Airlines Group S/A

Apelado: Erica Cristina de Oliveira

Comarca: Martinópolis

Voto nº 49.888

Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo. Chegada da autora com atraso de 22 horas ao destino da viagem em relação ao inicialmente previsto. R. sentença de procedência. O mero descumprimento contratual, por si só, não configura lesão ao direito de personalidade. No caso, a empresa aérea observou as disposições da Resolução 400/2016 da Anac, tendo providenciado alimentação, transporte, hospedagem e reacomodação da passageira em voo disponível. Situação enfrentada não permite a presunção do dano moral. Precedentes do C. STJ. Da análise dos autos, verifica-se a ausência de comprovação do alegado dano extrapatrimonial. Dano moral não configurado. Reforma da r. sentença. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 149/156, que julgou procedente o pedido inicial “*para CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) à título de danos morais, com correção monetária pela tabela prática do TJ/SP, a partir desta decisão (súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do evento danoso (súmula 54 do STJ)*”.

Em razão da sucumbência, condenou “*a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre a condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil*”.

Os embargos de declaração interpostos pela parte requerida, às fls. 159/160, foram rejeitados, conforme decisão de fls. 166/167.

Irresignada, a parte requerida apela, às fls. 170/184, com vistas à reforma da r. sentença, pugnando, em suma, que não houve ilícito; que o atraso do voo se justificou por motivo de força maior, com a imposição de restrições operacionais; que ofereceu assistência material à consumidora; que houve a

reacomodação da passageira no próximo voo disponível; e que não foram comprovados os danos morais alegados pela passageira.

Em contrarrazões, às fls. 190/198, a parte autora postula a manutenção da r. sentença. Defende, em síntese, que o atraso de 22h40 em relação ao horário originalmente previsto não é um mero aborrecimento; que não foi comunicada com antecedência sobre as alterações no voo, em violação à Resolução nº 12 da Anac; que os problemas relatados pela companhia aérea configuram fortuito interno consistentes em risco inerente à atividade comercial desenvolvida; e, por derradeiro, que não houve a oferta de assistência material.

Oposição ao julgamento virtual, às fls. 204.

Recurso devidamente processado.

Do essencial, é o relatório, ao qual se acresce para os devidos fins, o da r. sentença.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada pela consumidora em face da empresa aérea requerida em decorrência de um atraso superior a 22 (vinte e duas) horas para que chegasse ao destino programado.

No caso enfrentado, narra a autora que adquiriu passagem aérea para a realização do trecho Porto Seguro (BA) – São Paulo (SP), com saída no dia 07 de outubro de 2023 prevista para as 14h40 e chegada às 16h45, de onde ela partiria para Presidente Prudente às 18h10 do mesmo dia (fls.26).

Contudo, em virtude do atraso ocorrido no voo que realizou o primeiro trecho da viagem, a autora perdeu a conexão, sendo obrigada, conforme relata às fls. 2 dos autos, a permanecer no aeroporto *“por horas aguardando informações e providências da requerida quanto ao prosseguimento da viagem”*.

Relata, em complemento, às fls.3, que *“após muita espera e negligência no dever de informação, a Requerida finalmente a realocou em um novo voo, contudo, precisou pernoitar em um hotel, pois a viagem ocorreu somente no dia seguinte, isto é, 22h40min de diferença do horário contratado para chegada”*.

Afirma, ainda, que não foi reacomodada adequadamente em voo seguinte, com saída próxima ao horário contratado, nos moldes determinados pela Resolução nº 400/2016 da Anac. Sustenta que em razão de todo o ocorrido, sofrera desgastes emocionais e psicológicos, que resultaram em estresse, frustração e desamparo, além da perda do tempo útil produtivo.

Detalha, por fim, que não houve a oferta da devida assistência material durante o período de espera. Contudo, não apresentou pleito de ressarcimento material pelos gastos eventualmente suportados, limitando-se a pleitear reparação de caráter extrapatrimonial.

A empresa aérea requerida, de seu lado, admite a ocorrência de atraso de 42 (quarenta e dois) minutos no primeiro voo, cujo motivo atribui a restrições operacionais, sem, contudo, detalhá-los.

Em sede de contestação, às fls. 52, narra que, diante das circunstâncias, buscou a satisfação das medidas ao seu alcance para minimizar aborrecimentos à passageira, *“providenciando toda a assistência necessária conforme disposição dos artigos 26 e 28 da resolução nº 400 da ANAC”*.

Para embasar as alegações defensivas, trouxe aos autos, às fls. 53, a comprovação de que a passageira foi reacomodada em voo no dia seguinte (08 de outubro de 2023) e que foram providenciados transporte e hospedagem em hotel à autora para que pudesse aguardar até ser reembarcada.

Ao sentenciar o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou procedente o pedido indenizatório ao fundamento de que a falha na prestação dos serviços em análise extrapola o mero aborrecimento do consumidor, ensejando a reparação extrapatrimonial pretendida.

Com todas as vênias a entendimento diverso, a r. sentença deve ser reformada, conforme os fundamentos a seguir.

Primeiramente, a despeito da ocorrência da falha na prestação dos serviços contratados, a empresa aérea requerida comprovou ter fornecido transporte e hospedagem à autora, em cumprimento à Resolução nº 400 da ANAC, além de ter igualmente comprovado a realocação em novo voo, cumprindo, assim, com a obrigação contratual de transporte.

Importante mencionar que, em sua Seção II, que trata Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição, o artigo 21 da Resolução nº 400/2016 da ANAC dispõe que:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário; II - cancelamento de voo ou interrupção do

serviço; III - preterição de passageiro; IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Com relação à reacomodação dos passageiros, o artigo 28 da citada Resolução determina que:

“A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”

Desse modo, observa-se que a empresa aérea requerida comprovou às fls. 53 dos autos o fornecimento à passageira de transporte e de hospedagem, incluídos café da manhã, almoço e jantar, em obediência às determinações da Resolução 400/2016 da Anac, afastando a verossimilhança da tese da parte autora, que, de forma genérica, acusa o não recebimento da devida assistência material, sem, contudo, especificar quais as privações que teria experimentado e os decorrentes gastos suportados.

Nesse cenário, o cancelamento do voo que resultou no atraso do transporte aéreo, dentro das circunstâncias do caso, não foi apto a causar transtornos ou dissabores, uma vez que a empresa requerida reacomodou a passageira em voo disponível e lhe forneceu alimentação, transporte e hospedagem, possibilitando a sua chegada ao destino contratado no dia seguinte.

Além disso, o mero inadimplemento contratual, em decorrência do atraso verificado na chegada ao destino, ainda que tenha causado algum aborrecimento, não se mostra apto a comprovar o abalo moral apto para o recebimento da indenização aqui buscada. Frise-se que a parte autora sequer se deu ao trabalho de indicar quais foram os infortúnios que advieram das circunstâncias em análise.

Adicionalmente, registre-se que C. STJ, em recentes precedentes, firmou o entendimento de que o dano moral não é presumido nas hipóteses de atraso ou cancelamento de voo, devendo ser analisadas as circunstâncias do caso concreto para configurar o dever de indenizar da transportadora. A esse respeito, confira-se:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSOESPECIAL. 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 VALORFIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. (...) 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, 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. 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. (...)” (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Dessa forma, conclui-se que, no caso presente, para que houvesse a condenação da requerida ao pagamento de indenização a título de danos morais, era necessário que o alegado dano extrapatrimonial fosse demonstrado, conforme dispõe o artigo 373, I, do Código de Processo Civil, o que não aconteceu.

Com todas as vênias, o cenário narrado não se mostrou apto à deflagração de abalo psíquico, perturbação da paz de espírito, trauma psicológico, dor íntima intensa ou qualquer outra causa de dano moral, principalmente se considerado que a autora obteve da companhia requerida a assistência que se podia esperar, levando-se em conta a realocação em novo voo e o suporte material oferecido. Em casos semelhantes, esta Relatoria decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Transporte aéreo. Relação de consumo. Atraso de 9 horas em voo. R. sentença de improcedência. Ausência de comprovação nos autos de dano de caráter extrapatrimonial. Dano moral não configurado. O mero descumprimento contratual, por si só, não configura lesão ao direito de personalidade. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004548-08.2024.8.26.0003; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

APELAÇÃO. Indenização por danos morais. Transporte aéreo. Prestação de serviço. Cancelamento de voo que gerou atraso até o destino em torno de 24hs. Sentença de procedência. Insurgência. Companhia aérea que cumpriu a determinação imposta pela Resolução nº 400/2016 da ANAC. Autor recolocado em novo voo e disponibilização de alimentação, transporte e hotel. Assistência material prestada ao apelado. Companhia aérea cumpriu o contrato de transporte, ainda que com atraso. Ausência de demonstração de qualquer prejuízo em razão do ocorrido. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1033264-79.2023.8.26.0003; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025).

Assim, apesar de a autora ter chegado ao destino da viagem com atraso, tal fato não enseja indenização por dano moral, principalmente considerando-se que não restou demonstrado o prejuízo extrapatrimonial alegado, acrescido do fato de que a autora obteve da empresa aérea toda a assistência que se podia esperar até o término do contrato de transporte, nos termos da Resolução nº 400/2016 da Anac.

Bem por isso, com o devido respeito, considerando-se que o dano moral deve ser analisado casuisticamente e com muita cautela para que não se transforme



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em fonte de enriquecimento sem causa, é que se afasta o arbitramento da indenização por danos morais.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se provimento ao recurso da empresa aérea requerida para afastar a condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais.

E, em razão do ora decidido, condena-se a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em favor do D. Patrono da parte requerida, ora fixados 10% do valor da causa, consoante artigo 85, §2º do CPC, observada a gratuidade judiciária.

Roberto Mac Cracken

Relator