



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362444

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002658-34.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes FREDERICO CARNIELO DE OLIVEIRA FRANGOLA, HELENA MEIRA FRAGOLA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e MARINA MEIRA FRAGOLA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1002658-34.2024.8.26.0003

FORO DA CAPITAL - JABAQUARA

APELANTES: FREDERICO CARNIELO DE OLIVEIRA FRANGOLA, HELENA MEIRA FRANGOLA E MARINA MEIRA FRANGOLA

APELADA: TAM LINHAS AÉREAS S/A

VOTO N. 25.196

TRANSPORTE AÉREO. VOOS DE GOIÂNIA A BELÉM COM CONEXÃO EM SÃO PAULO. PERDA DO SEGUNDO VOO EM RAZÃO DE ATRASO NO PRIMEIRO TRECHO. REACOMODAÇÃO EM TRANSPORTE QUE PARTIU NA MANHÃ SEGUINTE. ATRASO TOTAL DE 9 HORAS. PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANO MORAL. IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DOS AUTORES.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Companhia aérea está sujeita ao cumprimento dos honorários e itinerários, respondendo pelos danos decorrentes dessa violação. Atraso no primeiro segmento, provocado pela chegada tardia da aeronave ao aeroporto, é imputável à transportadora. Evento inserido no risco de sua atividade, até porque a ré não se dedicou a alegar causas externas imprevisíveis ou de efeitos inevitáveis. Dano moral, entretanto, não verificado. Partida com atraso de apenas uma hora e dezoito minutos. Chegada a São Paulo depois das 22 horas. Companhia aérea providenciou a reacomodação em voo previsto para às 7h35min da manhã seguinte e ofereceu pernoite em hotel. Soluções satisfatórias e que amenizaram os impactos do evento. Não ocorrência de falha no dever de informação, tratamento indigno ou perda de compromisso relevante. Atraso total de nove horas, nessas circunstâncias, não é suficiente para levar à presunção de dano extrapatrimonial. CONCLUSÃO: SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Frederico Carnielo de Oliveira Frangola, Helena Meira Frangola e Marina Meira Frangola, as duas representadas pelo primeiro, ajuizaram demanda contra Tam Linhas Aéreas S/A, visando à reparação de danos morais experimentados em decorrência de atraso de 9 horas para realização de voo de

Goiânia/GO a Belém/PA, com parada de conexão em São Paulo.

O douto Juízo *a quo* julgou improcedente o pedido e condenou os vencidos a enfrentar as despesas processuais, além dos honorários advocatícios, os quais foram arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Os autores apelam às fls. 172/186. Sustentam que: (i) o atraso foi significativo; (ii) a companhia aérea não provou justo motivo para a delonga; (iii) a responsabilidade civil da transportadora é objetiva; (iv) o dano moral resulta diretamente do atraso e deve ser reparado. Requerem a reforma da r. sentença e a procedência do pedido.

Contrarrazões às fls. 192/215 sem arguições preliminares.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consta da petição inicial que os autos adquiriram bilhetes de transporte aéreo para viagem de Goiânia/GO a Belém/PA, com parada de conexão em São Paulo. A partida estava prevista para às 19h40min de 17.01.2024. Porém, o embarque atrasou e o transporte se iniciou somente às 20h58min, aterrissando a aeronave em São Paulo às 22h13min, o que repercutiu na perda do voo para a localidade final, ocorrido às 22h20min. Os autores foram reacomodados em transporte às 7h35min da data seguinte. Ao final, atingiram a capital paraense às 11h05min, nove horas depois do esperado. Alegando atraso significativo, pediram reparação de dano moral, no valor total de R\$ 15.000,00.

Pois bem. É incontroverso o atraso na partida em Goiânia, assim como a perda do voo de conexão, resultando em reacomodação que fez prorrogar a viagem por aproximadamente 9 horas.

Resta averiguar se esse atraso implica descumprimento contratual da companhia aérea e justifica a imposição das obrigações de indenizar.

É bem verdade que a procrastinação de voo, sem a justificada excludente de responsabilidade favorável à companhia aérea, denota falha na prestação de serviços, o que, *prima facie*, redundaria, a princípio, no dever de indenizar.

Assim é porque a transportadora está sujeita ao cumprimento do itinerário e dos honorários previstos no bilhete de transporte e responde por atrasos e por vícios ou defeitos na prestação do serviço, em atenção ao art. 737 do Código Civil e aos arts. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, conquanto a transportadora responda pela inobservância dos horários e itinerários assumidos, nem sempre os desdobramentos desse cumprimento contratual imperfeito acarretarão danos de natureza extrapatrimonial.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reforçado o entendimento de que danos morais experimentados por passageiros prejudicados por atrasos não têm natureza presumida, sendo indispensável a narrativa e a demonstração da repercussão negativa no estado anímico ou a lesão aos direitos de personalidade.

Eis julgados relevantes sobre a questão, prolatados pelas duas Turmas de Direito Privado do Tribunal da Cidadania:

“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, 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. 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 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018) – original sem destaque;

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO NÃO SIGNIFICATIVO, INFERIOR A OITO HORAS, E SEM A OCORRÊNCIA DE

CONSEQUÊNCIAS GRAVES. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. *O cerne da questão reside em saber se, diante da responsabilidade objetiva, a falha na prestação do serviço - atraso em voo doméstico de aproximadamente oito horas - causou dano moral ao recorrente.* 2. *A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral.* 3. *Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) - , cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável.* 4. *No caso em exame, tanto o Juízo de piso quanto o Tribunal de origem afirmaram que, em virtude do atraso do voo - que, segundo o autor, foi de aproximadamente oito horas - , não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em hotel custeado pela companhia aérea, com a ida*

em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoa humana do autor. 5. O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes. 6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas - que não é considerado significativo -, havendo a companhia aérea oferecida alternativas razoáveis para a resolução do impasse. 7. Agravo regimental não provido” (STJ - AgRg no REsp 1269246/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 20.05.2014) – sem ênfase no original.

No caso, o atraso no primeiro segmento, em 17.01.2024, derivou da chegada tardia da aeronave à capital goiana, evento que está inserido no risco da atividade da companhia aérea, até porque a ré não se dedicou a alegar causas externas imprevisíveis ou de efeitos inevitáveis.

No entanto, o atraso imputável à transportadora não conduziu à presunção de dano moral.

De início, deve-se destacar que o embarque inicial foi prorrogado por somente uma hora e dezoito minutos, período relativamente curto para tornar a espera penosa. Depois, com a frustração do prosseguimento da viagem, por volta das 22h30min, a realocação em voo previsto para a manhã seguinte, às 7h35min, mostrou-se solução razoável. Ainda, os passageiros não foram deixados à própria sorte no aeroporto. A companhia aérea assegurou pernoite em hotel às suas expensas, conforme provado à fl. 88. Recolhidos em local satisfatório, os consumidores descansaram e se apresentaram para embarque na manhã seguinte, em voo realizado sem intercorrências.

Nesse contexto, a requerida deu o tratamento adequado ao caso, providenciando a reacomodação com celeridade e atendendo aos deveres de assistência material. O atraso certamente acarretou alguma decepção, mas não se viu evento extraordinário, com graves consequências. Não se perca de vista, aliás, que a delonga de uma hora e vinte minutos para partida em Goiânia não se mostrou expressiva ao ponto de sugerir relapso da transportadora. Tampouco se pode desprezar que parte relevante do tempo de espera transcorreu durante a madrugada, período em que os autores puderam descansar a contento.

Acrescenta-se, por fim, que os autores não relataram nenhuma circunstância a sugerir algum desdobramento danoso. Não demonstraram suscetibilidade pessoal, prestação de informações deficientes, tratamento descortês ou inadequado, privação de alimentação ou perda de compromisso relevante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na realidade, o pedido reparatório se fundou exclusivamente na compreensão acerca da natureza presumida do dano moral em decorrência da delonga de nove horas para conclusão do transporte, tese que não encontra apoio na jurisprudência majoritária do Superior Tribunal de Justiça.

Logo, decidiu corretamente o Juízo ao julgar improcedente o pedido.

Com fundamento no art. 85, §§2º, I a IV, e 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios a 15% sobre o valor corrigido da causa.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Jonize Sacchi de Oliveira
Relatora