



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000368982

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003324-38.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados BETTINA MARIA DA SILVA e RAISSA DA SILVA GONÇALVES, é apelado/apelante TAM LINHAS AEREAS S/A e Apelado AIG SEGUROS BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Apelação da ré provida. Apelo das autoras prejudicado, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1003324-38.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro – 5ª Vara Cível

Apelante/Apeladas: Bettina Maria da Silva e outro

Apelada/Apelante: Tam Linhas Aereas S/A.

Voto nº 29.237

INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. PERDA DE VOO DE CONEXÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Ausência de responsabilidade da companhia aérea. Perda do voo de conexão que não decorreu de falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré. Departamento de imigração que não permitiu o prosseguimento da viagem. Falha na prestação do serviço não verificada. Hipótese não abrangida pelo seguro viagem. Sentença reformada. Apelação da ré provida. Apelo das autoras prejudicado.

Vistos.

Ação de indenização por danos materiais e moral decorrente de impossibilidade de embarque no voo de conexão ao destino final.

Em resposta, a ré-apelante negou a falha na prestação do serviço. Afirmou que não há qualquer informação a respeito do alegado impedimento do embarque. Requereu a improcedência da ação.

A seguradora-ré afirmou que não havia

cobertura securitária para a hipótese tratada nos autos. Pugnou pela improcedência da ação.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Marina San Juan Melo julgou IMPROCEDENTE o pedido com relação a corré AIG e, com relação a corré LATAM, julgou PROCEDENTE o pedido inicial, o que faço para condenar a requerida : I) a restituir às autoras a quantia de R\$12.672,36, acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e de correção monetária a partir da data do desembolso; II) ao pagamento de danos morais em montante de R\$2.000,00 a cada parte autora, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir da data da sentença. Condenação da Latam ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. Honorários fixados em favor dos patronos da segurados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformadas, apelam as autoras a pedir a reforma parcial da sentença. Sustentam que deve ser reconhecida a responsabilidade da seguradora. Afirmam que o valor integral pleiteado na inicial deve ser acolhido, especialmente o valor da indenização por danos morais.

A Latam também apelou. Afirma que não possui responsabilidade pelo ocorrido e que não impediu o embarque. Pleiteia a reforma da r. sentença.

Apelos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

Merece acolhimento o recurso da ré, restando prejudicada a análise do recurso das autoras.

Restou incontroverso nos autos que as autoras adquiriram da ré-apelante bilhetes aeres com destino a Nova Zelândia com o seguinte itinerário: Guarulhos/SP → Santiago/Chile →

Auckland/Nova Zelândia → Santiago/Chile → Guarulhos/SP.

Afirmaram que o primeiro trecho até Santiago ocorreu sem problemas, mas que teriam sido impedidas pela ré-apelante de embarcar até o destino final sem qualquer justificativa.

Ocorre que o sinistro protocolado junto à seguradora comprova que, ao contrário do afirmado pelas autoras, o impedimento no embarque ocorreu devido à negativa do departamento de imigração (pág. 73).

Assim, a perda do voo de conexão retratado na pretensão inicial não decorreu de falha na prestação dos serviços da companhia aérea, mas sim do procedimento realizado pelo departamento de imigração de outro país.

Não há dúvida de que o infortúnio ocorrido no embarque para o trecho final da viagem, que teria gerado os danos reclamados, ocorreu em razão de procedimentos migratórios das autoridades locais, para os quais não concorreu a companhia aérea. Como a ela não cabe gerir os procedimentos migratórios em questão, não há se falar em sua responsabilização pelos danos reclamados pela apelante.

Não há nexo de causalidade entre os danos reclamados e a conduta da companhia aérea.

Nesse contexto, prospera a irresignação recursal da ré-apelante.

A propósito:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais em razão de atraso e consequente perda de voo em conexão, levando à demora na chegada ao destino final. Sentença que julgou o pedido improcedente. Apelo dos autores pleiteando a reforma

da r. decisão para reconhecer o prejuízo moral sofrido. Sem razão. Atraso de apenas cinquenta e dois minutos na chegada que pode ser tido como diminuto e irrelevante em se tratando de um voo internacional. As regras da experiência comum revelam que as companhias aéreas comercializam suas passagens de forma independente para cada trecho ou por pacote fechado. Cabe ao consumidor atentar para os horários das conexões, principalmente em voos internacionais. Assim, o consumidor, antes de adquirir as passagens aéreas anunciadas, deve reservar período de tempo para a conexão, levando em conta a necessidade de passar pela área de imigração, bem como o procedimento de desembarque. Na hipótese vertente, os autores adquiriram passagens com apenas uma hora e quinze minutos de intervalo para a conexão, sabendo que iriam precisar desembarcar da aeronave, bem como passar pela imigração de Portugal. Primeiro voo que atrasou apenas cinquenta e dois minutos e os autores perderam o segundo voo para o destino final. Companhia aérea ré que realocou os passageiros no próximo voo, além de fornecer traslado, alimentação e hospedagem. Requerentes que não comprovam a existência ou a extensão dos prejuízos morais alegados. Empresa requerida que prestou assistência aos autores. Descumprimento contratual de pequena monta que não acarreta, por si só, danos morais. Precedente, em caso semelhante, desta Câmara. Portanto, não há o que se falar em afastamento do pagamento dos ônus decorrentes da sucumbência em razão do princípio da causalidade. Honorários advocatícios decorrentes da sucumbência arbitrados em primeiro grau no patamar de 10% do valor atualizado da causa. Correta esta fixação observando o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil. A equidade prevista no artigo 85, §8º da lei adjetiva somente pode ser utilizada, de forma subsidiária, quando não for possível a fixação pela regra geral ou quando inestimável ou irrisório o valor da causa. Sentença mantida na íntegra. Honorários recursais fixados. Apelo desprovido” (TJSP, 20ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1011279-59.2020.8.26.0100, Rel. Des. Roberto Maia, j. em 13/07/2021) (destaquei).

“Apelação cível. Ação de indenização por

danos materiais e morais. Voo internacional. Alegada impossibilidade de embarque em voo de conexão por culpa exclusiva da ré, que forneceu nova passagem apenas no dia seguinte, culminando no atraso de 24 horas na chegada ao destino final. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Teses de overbooking, alterações no portão de embarque e de prestação de informações errôneas por prepostos da ré que não foram minimamente comprovadas. Não obstante, eventual demora no setor de imigração ou o longo tempo de deslocamento entre os setores do aeroporto são fatores que não decorrem de culpa da ré. Culpa exclusiva da consumidora. Cabe ao consumidor atentar para os horários das conexões, principalmente em voos internacionais. Assim, o consumidor, antes de adquirir as passagens aéreas, deve reservar período de tempo para a conexão, levando em conta a necessidade de passar pela área de imigração, bem como todo o procedimento de desembarque. Ausência, ainda, de comprovação dos danos materiais. Falha na prestação de serviços não verificada. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido” (TJSP, 24ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1080139-49.2019.8.26.0100, Rel. Des. Rodolfo Pellizari, j. em 24/05/2022) (destaquei).

“Responsabilidade civil – Transporte aéreo internacional – Incontroverso que houve demora na partida do voo inicial da autora, o que culminou com o atraso de cinquenta e três minutos para a sua chegada em Madri – Perda de outros voos contratados pela autora, de forma avulsa, que não pode ser imputada ao atraso do voo operado pela ré – Autora que adquiriu passagens de outras companhias aéreas com intervalos exíguos entre os voos – Autora que assumiu o risco de imprevisto decorrente da demora na realização do procedimento de imigração e do “check in” para novo embarque – Hipótese, ademais, em que o 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 resultante de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento recente do STJ - Autora que, embora tenha chegado ao seu destino final com algumas horas de atraso, não perdeu o

compromisso por ela programado - Indenização por danos morais indevida – Sentença reformada – Decretada a improcedência da ação - Apelo da ré provido” (TJSP, 23ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1015861-05.2020.8.26.0100, Rel. Des. José Marcos Marrone, j. em 16/06/2021) (destaquei).

*“INDENIZATÓRIA - DANOS MORAIS. Transporte aéreo internacional. Perda de voo por suposta demora no "check in". Improcedência. Inconformismo do autor. Não acolhimento. Ilegitimidade passiva da concessionária bem reconhecida. **Recorrente não imputa à corré nenhuma conduta que tenha levado à perda do voo. MÉRITO. Defeito na prestação do serviço pela companhia aérea não comprovado.** Falta de verossimilhança da narrativa do consumidor impede a inversão do ônus da prova (art. 6ª, VIII, do CDC). Requerente estava munido do comprovante de bagagem com antecedência razoável para o horário de embarque. Ausente conduta atribuível à correquerida para a demora do passageiro em chegar ao portão de embarque. **Eventual demora na fila da imigração não pode ser considerada falha da apelada. Inexistência de nexo de causalidade entre os serviços ofertados pela ré e o dano suportado pelo autor.** Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO”** (TJSP, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1068686-89.2021.8.26.0002, Rel. Des. Paulo Alcides, j. em 28/07/2022) (destaquei).*

*“CONTRATO – Transporte aéreo – Danos morais – **Autora que não conseguiu embarcar no horário previsto em razão de demora no setor de imigração – Ausência de responsabilidade da companhia aérea – Nexo de causalidade afastado – Indenização indevida – Recurso improvido”** (TJSP, 23ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1051928-37.2018.8.26.0100, Rel. Des. J B. Franco de Godoi, j. em 10/12/2018) (destaquei).*

Assim, a improcedência da ação é medida que se impõe.

Tampouco assiste razão às autoras com relação

à corre-seguradora.

Isso porque a hipótese tratada nos autos não se enquadra entre as coberturas previstas no seguro viagem contratado.

A cobertura para interrupção se viagem somente ocorre nas seguintes hipóteses: a) Morte, Acidente Pessoal ou enfermidade grave do segurado, ou de seu acompanhante, que impossibilite o prosseguimento da viagem; b) Morte ou internação hospitalar em decorrência de Acidente Pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira aguda do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado; A enumeração é taxativa e não enumerativa; c) Recebimento de notificação em juízo improrrogável para o segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos; d) Declaração de uma autoridade sanitária competente deixando o segurado em quarentena, desde que a declaração seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos.” (pág. 172).

Portanto, não há na cobertura securitária qualquer previsão para pagamento do capital segurado em caso de negativa de prosseguimento da viagem por questões imigratórias.

Por essa razão deve ser mantida a improcedência da ação com relação à seguradora.

Em razão do resultado, arcarão as autoras com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa em favor dos patronos de cada um dos correus.

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso da ré-apelante, restando prejudicada a análise do recurso das autoras.

Jairo Brazil
Relator