



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381881

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013346-55.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THIAGO MARTINS DIOGO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 21 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.710

Apelação Cível nº 1013346-55.20248.26.0003

Comarca: São Paulo - Foro Regional III

Apelante: [Thiago Martins Diogo](#)

Apelada: Tam Linhas Aéreas S.A. (Latam Airlines Brasil)

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por passageiro contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais em razão de atraso de voo e perda de conexão. O autor adquiriu passagens aéreas para viagem de Belo Horizonte-MG a Florianópolis-SC, com conexão em São Paulo-SP. O primeiro voo foi cancelado por condições meteorológicas adversas, ocasionando a perda do voo de conexão. O passageiro foi realocado para outro voo no dia seguinte, tendo recebido assistência material da companhia aérea, incluindo hospedagem e alimentação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em determinar se o atraso do voo e a consequente perda da conexão configuram dano moral indenizável, independentemente de comprovação de prejuízo efetivo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade da companhia aérea, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva, mas não dispensa a comprovação do dano moral pelo passageiro. O dano moral, em casos de atraso de voo, não é presumido (*in re ipsa*), exigindo prova concreta de prejuízo extrapatrimonial significativo.

O art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica condiciona a indenização à demonstração efetiva do prejuízo, não bastando alegações genéricas de desconforto ou frustração.

No caso concreto, o passageiro foi realocado em voo alternativo, recebeu assistência material adequada e não comprovou abalo psicológico relevante ou prejuízo significativo além do mero aborrecimento.

Precedentes do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de São Paulo corroboram o entendimento de que o atraso de voo, por si só, não configura dano moral passível de indenização.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

O dano moral em casos de atraso de voo não é presumido, exigindo prova concreta do prejuízo sofrido.

A responsabilidade objetiva da companhia aérea não exclui a necessidade de comprovação do dano extrapatrimonial pelo passageiro.

A assistência material prestada pela empresa, incluindo realocação em voo subsequente, hospedagem e alimentação, afasta a configuração de dano moral indenizável quando não demonstrado prejuízo significativo.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CBA, art. 251-A.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.584.465-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 13.11.2018; TJSP, Apelação Cível nº 1025963-81.2023.8.26.0003, Rel. José Marcos Marrone, j. 28.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1004361-34.2023.8.26.0003, Rel. Jorge Tosta, j. 25.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1010610-64.2024.8.26.0003, Rel. Tavares de Almeida, j. 01.11.2024.

Vistos.

THIAGO MARTINS DIOGO ajuizou ação em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL), com o objetivo de ver a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

A r. sentença de fls. 142 a 145 julgou improcedente o pedido e condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.

Inconformado, apela o autor (fls. 148 a 167). Narra o apelante que contratou os serviços de transporte aéreo oferecidos pela apelada para se deslocar de Belo Horizonte para Florianópolis. No entanto, o voo inicial sofreu atraso significativo, impossibilitando a realização da conexão para o segundo voo. A companhia aérea remarcou o voo para o dia seguinte e forneceu vale-alimentação e hospedagem em hotel para o pernoite do apelante. Contudo, o hotel disponibilizado estava localizado em um município distante do aeroporto e não contava com

restaurante ou cantina funcionando 24 horas, o que impediu o apelante de utilizar o voucher de alimentação fornecido, permanecendo sem se alimentar adequadamente.

O apelante sustenta teve uma noite de sono curta e de má qualidade, agravada pela preocupação com o embarque no voo seguinte e pelas condições inadequadas oferecidas pela apelada. Esse contexto resultou na perda de um compromisso profissional, que era o principal motivo da viagem, causando prejuízos adicionais ao apelante.

Argumenta que o atraso e a consequente perda da conexão evidenciam a necessidade de aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, configurando a responsabilidade pela falha na prestação do serviço, independentemente de culpa.

Aduz que a apelada, em sua contestação, não nega que o atraso ocorreu, mas busca afastar sua responsabilidade pela reparação dos danos sofridos, alegando motivo de força maior. Contudo, a mera alegação de impedimento operacional ocasionado pela alteração na malha aérea e condições climáticas desfavoráveis não afasta a responsabilidade da apelada.

O apelante cita jurisprudência que reforça a responsabilidade objetiva das companhias aéreas em casos de atraso de voo, destacando que a simples alegação de necessidade de readequação da malha aérea pode ser equiparada a fortuito interno, decorrente do risco inerente ao negócio explorado pelas empresas aéreas. A responsabilidade da apelada é objetiva e decorre dos serviços prestados, sendo os danos decorrentes da má prestação dos serviços presumidos (*in re ipsa*).

Pugna o apelante, assim, seja o recurso provido para a reforma da sentença, condenando-se a ré ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas às fls. 173 a 181.

Subiram os autos a esta Instância, por força do recurso de apelação interposto pelo autor.

Determinada a complementação do preparo recursal (fls. 185), atendeu o apelante (fls. 187).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pese o esforço do apelante, o recurso não comporta provimento.

Depreende-se dos autos que o autor adquiriu passagens aéreas para embarque em 17.10.2023, às 20h10, de Confins-MG, com chegada em São Paulo-SP para conexão para Florianópolis-SC (fls. 38).

No entanto, o voo com destino a São Paulo-SP foi cancelado por mau tempo (fls. 38) e o passageiro foi realocado no voo seguinte, com partida às 21h05 de 17.10.2023 e chegada às 22h25 do mesmo dia (fls. 22 e 39).

A realocação, contudo, ocasionou a perda do voo original para Florianópolis-SC, tendo o passageiro sido realocado para novo voo, que partiu no dia seguinte (18.10.2023), às 06h20, rumo a Florianópolis, onde chegou às 07h35 (fls. 21, 23 e 39).

Assim, chegou ao seu destino apenas no dia seguinte ao previsto no voo original.

Em que pese a insatisfação do autor diante do atraso do voo e a realocação em outro voo, o abalo não transcende o mero aborrecimento.

Com efeito, o dever de indenizar, nas hipóteses de atraso de voo, exige a comprovação do prejuízo experienciado pelo consumidor. O dano moral nesse caso não é presumido, conforme entendimento do E. STJ. 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).

Da mesma forma, o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece:

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.

Como se vê, a norma é EXPRESSA ao condicionar a indenização à PROVA EFETIVA DE PREJUÍZO, o que não ocorreu no caso dos autos.

Na espécie, como não há presunção do dano moral, o autor tinha de comprovar ter sofrido algum prejuízo pela demora enfrentada. Contudo, não há nos autos qualquer prova nesse sentido.

O autor sequer narra prejuízo efetivo sofrido pelos fatos, mas meramente aduz que ficou frustrado pelas longas horas de espera para o embarque, sem se atentar para o fato de que recebeu *voucher* de alimentação, táxi e acomodação em hotel, fornecidos pela companhia aérea (fls. 21 e 40 a 42).

Nesse sentido, o dissabor experimentado não transcende o mero aborrecimento, uma vez que não houve violação a seus direitos de personalidade e, portanto, não gera danos indenizáveis.

Segundo Sérgio Cavalieri Filho, “(...) só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se

entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Gen-Atlas, 13. ed., 2018, p. 123).

O incômodo e desconforto de algumas circunstâncias não são acontecimentos aptos a causar abalos de efeitos duradouros, de modo a ensinar a fixação de reparação pecuniária.

Assim, ausente o dano, não há responsabilidade civil.

Ainda nesse sentido, é o entendimento desta C.
Câmara:

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Dano moral – Atraso de voo - Chegada do autor ao seu local de destino com aproximadamente sete horas de atraso - **Ausência de demonstração de que disso tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro – Autor que não evidenciou que passou por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em virtude do aludido atraso - Fato que representou dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral – Inexistência de prova de que direitos da personalidade do autor, como integridade física e psíquica, dignidade, reputação ou a sua honra subjetiva, tenham sido lesados** - Dano moral resultante de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ – Indenização indevida – Sentença de improcedência da ação mantida - Apelo do autor desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1025963-81.2023.8.26.0003; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024);

Apelação – Ação de indenização por danos morais – Atraso de voo – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Alegação de que a falha na prestação dos serviços pela companhia aérea requerida resultou atraso na chegada ao seu destino, situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Não acolhimento – **Prejuízo extrapatrimonial que não se presume na hipótese** – Inteligência do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica – Precedentes do C. STJ e desta 23ª Câmara de Direito Privado – Situação narrada pelo autor que não configura dano moral indenizável – Sentença mantida – Honorários sucumbenciais majorados – RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1004361-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III

- Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024);

ACÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - VOO NACIONAL - FLORIANÓPOLIS / CONGONHAS / CAMPO GRANDE - RÉ - atraso no primeiro trecho - AUTOR - perda da conexão - reacomodação em outro voo - FINALIZAÇÃO DA VIAGEM - vinte e quatro HORAS APÓS - APELO - PRETENSÃO - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - NÃO RECONHECIMENTO - PRECEDENTE - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO REPERCUSSÃO NA ESFERA PSÍQUICA - padecimento anímico - não comprovação - entendimento do superior tribunal de justiça - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010610-64.2024.8.26.0003; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024).

O pedido de indenização, assim, não pode ser acolhido.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Pela atuação dos patronos da apelada nesta esfera recursal, majora-se a verba honorária em um ponto percentual.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA