



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388701

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000386-90.2024.8.26.0642, da Comarca de Ubatuba, em que são apelantes SULAMITA MOREIRA SANTOS, EMANUEL MOREIRA ROCHA NOJOSA e ANA LETÍCIA MOREIRA SANTOS (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

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) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 44842 – Digital

APEL.Nº: 1000386-90.2024.8.26.0642

COMARCA: Ubatuba (3ª Vara Cível)

APTES. : Sulamita Moreira Santos, Ana Letícia Moreira Santos e Emanuel Moreira Rocha Nojosa (autores)

APDA. : “TAM Linhas Aéreas S.A.” (ré)

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Incontroversas a alteração do horário do voo dos autores e a inclusão de conexão não programada, tendo culminado com o atraso de cerca de dezenove horas ao originalmente programado – Autores que, na inicial, revelaram que a ré enviou comunicado sobre a reprogramação do voo, com opção para que eles escolhessem outra data de voo ou recebessem o reembolso integral do valor pago - Autores que optaram por embarcar no voo reprogramado – Alteração e consequente atraso do voo, ademais, 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 – Autores que não evidenciaram que tivessem passado por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em virtude da alteração do voo - Dano moral decorrente de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ – Indenização indevida – Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo dos autores desprovido.

1. Sulamita Moreira Santos, Ana Letícia Moreira Santos e Emanuel Moreira Rocha Nojosa, os dois últimos menores, assistidos por sua mãe (a primeira autora), propuseram ação de indenização por danos morais, de rito comum, em face de “TAM Linhas Aéreas S.A.”, objetivando a condenação desta no pagamento da importância de R\$ 7.000,00 a cada um deles, no total de R\$ 21.000,00 (fls. 1/16).

A ré ofereceu contestação (fls. 65/85), havendo os autores apresentado réplica (fls. 106/117).

Proferindo julgamento antecipado da lide, o ilustre magistrado de primeiro grau considerou a ação improcedente, tendo condenado os autores no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixou em 10% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do atual CPC (fls. 134/139).

Inconformados, os autores interpuseram, tempestivamente, apelação (fl. 144), aduzindo, em síntese, que: houve cancelamento do voo originalmente programado; chegaram ao destino deles com mais de dezenove horas de atraso; houve falha na prestação do serviço; a ré descumpriu a Resolução nº 400,

de 13.12.2016, da ANAC; não houve informação prévia; não lhe foi prestada assistência material; cuida-se de dano “in re ipsa”; a indenização deve ser fixada em R\$ 7.000,00 para cada um deles (fls. 145/152).

O recurso foi preparado (fls. 153/154, 182/183), havendo sido respondido pela ré (fls. 159/164).

A ilustre Procuradora de Justiça oficiante, Dra. Liliane Silva de Oliveira, opinou pelo provimento parcial do apelo (fls. 173/175).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelos autores não merece prosperar.
Explicando:

2.1. Ficou incontroversa a aquisição das passagens aéreas pelos autores, em voo operado pela ré, programado originalmente para partir de Fortaleza às 2h30m da madrugada do dia 20.1.2024 e para chegar em São Paulo às 6h (fl. 2).

Indiscutível também que a ré informou aos autores que o aludido voo foi reprogramado para partir de Fortaleza às 4h05m do dia 20.1.2024 e para chegar em Recife às 5h36m, de onde eles embarcariam para São Paulo às 22h, chegando ao destino à 1h32m do dia 21.1.2024 (fls. 29/30).

2.2. No caso em tela, não se mostra crível a alegação constante da inicial de que os autores, na “hora prevista do embarque”, foram surpreendidos com a informação de que o voo estava cancelado (fl. 2).

Isso porque, conforme documento apresentado pelos autores com a inicial da ação (fls. 29/33), a reprogramação do voo foi comunicada previamente a eles (fl. 3).

Ademais, o mencionado documento deixa claro que os autores poderiam optar por “remarcar a data do seu voo, sem multa nem diferença de tarifa”, bem como “solicitar o reembolso, sem multa” (fl. 29).

Como os autores foram comunicados da alteração do voo e optaram por viajarem em outro horário e com itinerário diverso (fl. 29), mesmo tendo a opção de remarcarem a data para dia e horário que melhor lhes conviesse, assim como pleitearem o reembolso das passagens (fl. 29), não se legitima o pedido de indenização por danos morais.

Como assinalado na sentença recorrida:

“(…) em análise aos documentos acostados às fls. 16/20, observo que o voo dos autores estava programado inicialmente para partir do Aeroporto Pinto Martins, na cidade de Fortaleza, com destino ao Aeroporto Internacional de Guarulhos, no dia 20 de janeiro de 2024, às 02h30 (fl. 27), sendo certo que eles receberam a devida informação de que o mesmo sofrera uma alteração, com esclarecimentos acerca das possibilidades de outros voos, a serem escolhidos pelos autores (fls. 29 e ss.), em conformidade com o disposto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor e no artigo 12, § 1º, da Resolução nº 400 da ANAC.

Outrossim, verifico que a empresa requerida novamente, em observância ao artigo 28 da Resolução nº 400 da ANAC, realocou os autores em um novo voo (fls. 34/37), sendo certo, ainda, que, mormente o inconformismo exarado pelos autores, eles teriam a opção de buscar um voo em outra companhia aérea e obter o reembolso integral por parte da empresa requerida.

Nesse diapasão, ressalto que as ponderações feitas pelos autores no sentido de que 'os requerentes se encontravam extremamente impotentes, prejudicados, humilhados, diante da empresa aérea que não forneceu nenhuma outra opção ou informação viável, atrasou demasiadamente a viagem e quis proporcionar prejuízos pessoais, logo não tiveram escolha a não ser acatar o novo voo que a empresa aérea impôs' (sic fl. 03), se encontram infirmadas pelo documento por eles próprios colacionado às fls. 29 e ss., no qual consta, de forma expressa e cristalina, que foram conferidas três opções aos autores, de modo que eles optaram por seguir viagem no voo recomendado" (fls. 135/136).

2.3. Afora isso, o simples atraso de voo resultante da falha na prestação do serviço não configura dano moral puro, derivado do próprio ato violador, não ensejando, de forma automática, o dever de indenizar.

O entendimento de que o reconhecimento do dever de indenizar, em caso de atraso de voo, não se dá de modo automático tem sido perfilhado, ultimamente, pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, conforme se infere da ementa reproduzida a seguir:

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).

2.4. Na hipótese vertente, embora não se duvide de que a reprogramação do voo tenha gerado inconvenientes aos autores, um deles portador de espectro autista moderado, não se pode concluir que esses inconvenientes tenham superado os limites da normalidade, atingindo o seu direito de personalidade.

O cancelamento do voo mediante aviso prévio, 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.

Saliente-se que os autores não evidenciaram que tivessem

passado por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em virtude da alteração do voo.

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

A orientação aqui esposada já foi seguida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Apelação. Ação de indenização por danos mo-rais. Transporte aéreo. Atraso de voo e per-da da conexão. Ausência de comprovação de consequências graves. Mero dissabor. Precedente 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 existên-cia 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado, v.u., Rel. Des. MELO COLOMBI, j. em 22.10.2020) (grifo não original).

3. Nessas condições, nego provimento à apelação dos autores, mantendo a sentença impugnada (fls. 134/139).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado da ré (fls. 159/164), majoro, com fulcro no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pelos autores, de 10% para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 21.000,00 (fl. 15), corrigido pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator