



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000390644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030537-50.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes PAULO HENRIQUE PINTO e LARISSA CARVALHO CASER, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11913

APELAÇÃO Nº 1030537-50.2023.8.26.0003 – São Paulo

APELANTES: Paulo Henrique Pinto e Larissa Carvalho Caser

APELADA: Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

JUÍZA: Michelle Fabiola Dittert Pupulim

APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais – Atraso de voo – Mero aborrecimento – Ausência de presunção da existência de danos morais no caso de atraso ou cancelamento de voo – Período de pouco mais de 5 (cinco) horas que deve ser considerado como tolerável – Dever de prestação de assistência cumprido, havendo a ré informado os passageiros com antecedência acerca da alteração na malha aérea e promovido sua realocação para voo no mesmo dia – Precedentes desta Colenda Câmara. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 145/148, cujo relatório se adota, a qual **julgou improcedente** a ação de conhecimento com pedido de pagamento de indenização por danos morais, ajuizada pela parte autora em face da **Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)**, uma vez que “[o] simples atraso na chegada ao destino, por si só, não gera uma consequência grave na vida do consumidor, configurando-se apenas como um transtorno e aborrecimento, insuficientes para justificar indenização por danos morais” (fl. 146). Sucumbentes os autores, foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

Insurgem-se os autores-apelantes, alegando, em síntese, que deve a requerida ser condenada ao pagamento da indenização por danos morais, porquanto o voo contratado atrasou por cerca de 6 (seis) horas, havendo referido atraso, ademais, ocorrido por falha na prestação do serviço (fls. 151/164).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 171/181.

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade (fls. 150/151) e do preparo (fls. 165/167 e 189/191), deve o recurso ser recebido em seus

regulares efeitos.

Em síntese, alegam os autores que haviam adquirido passagens para um voo partindo de Vitória/ES com destino a São Paulo/SP, com previsão de saída às 06:00h e chegada às 07:45h, no dia 09.10.2023. Todavia, algumas horas antes da partida, foram informados que, por razão de readequação da malha aérea, o voo fora cancelado. Nesse passo, apontam que, após conseguirem uma realocação pelo site da companhia, somente conseguiram chegar ao destino às 13:10h, traduzindo-se, assim, em um atraso de cerca de 6h (seis horas). Deste modo, ante a falha na prestação do serviço, requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Neste contexto, após detida análise dos autos, não se vislumbra o propalado dano moral que ensejaria a reparação pretendida, podendo-se concluir que a culta e sempre atenta magistrada de primeiro grau, **Doutora Michelle Fabíola Dittert Pupulim**, agiu com o costumeiro equilíbrio e descortino na análise da questão levada a sua apreciação.

Isto porque todo aquele que se utiliza do transporte aéreo sabe que são comuns atrasos em decorrência de **manutenção da aeronave** ou mesmo de **congestionamentos da malha aérea**, e tal fato não caracteriza evento extraordinário que supere a condição de contratempo cotidiano, de modo a configurar dano moral reparável, **sobretudo quando se prioriza a segurança do voo**.

Aliás, a Resolução nº 400/2016 da ANAC, em seu art. 21 dispõe que:

“O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, 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 originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

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.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.”

Ou seja, mencionado artigo prevê tolerância de 4 horas de atraso antes que a transportador seja obrigado a oferecer alternativas ao passageiro.

No caso em exame, o atraso, na realidade, durou em torno 5 (cinco) horas e 25 (vinte e cinco) minutos, e a ré não apenas informou os requerentes a respeito do cancelamento por e-mail, com antecedência de

cerca de 3 (três) horas, como os reacomodou em outro voo no mesmo dia, de modo que tal fato não foi capaz de causar o abalo emocional narrado na inicial, mas apenas meros aborrecimentos, próprios de um contexto social e material em que milhares de usuários fazem uso de centenas de aeronaves no espaço aéreo nacional.

Aliás, como bem pontuado pela magistrada de primeiro grau, **não há qualquer evidência de danos morais passíveis de indenização**. Isso se deve não apenas à falta de comprovação dos danos extrapatrimoniais, mas também à ausência, na petição inicial, de uma descrição de eventos concretos e extraordinários que, decorrentes do atraso, teriam impactado a personalidade dos consumidores, de forma a transcender a esfera patrimonial e gerar um dano moral indenizável.

Consigne-se que o dano moral indenizável é o sofrimento humano, a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem, alcançando os direitos da personalidade, existindo danos morais que se presumem e que a obrigação de indenizar decorre da própria violação do direito personalíssimo, sem cogitar-se da prova da existência do dano, havendo, no entanto, outros que devem ser provados, não bastando a mera alegação (ver JTJ-Lex 167/44).

A indenização por danos morais, portanto, deve ser destinada às hipóteses de violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal, sob pena de banalização do instituto.

Neste aspecto ainda, no julgamento do Recurso Especial nº 215.666, relatado pelo Ministro César Asfor Rocha, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça fez destacar que "o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige." (Min. Fernando Gonçalves)".

Conclui-se, daí que a conduta da apelada não expôs a parte apelante a qualquer situação humilhante ou vexatória, mas a mero dissabor da vida cotidiana. Nesse sentido, julgados desta Colenda Câmara:

"APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Cancelamento de voo de conexão – Realocação em transporte terrestre - Atraso de 6 horas – Contestação alega cancelamento de voo por manutenção inesperada da aeronave – Fornecimento de auxílio material durante a espera, nos termos da Resolução 400 da ANAC – Sentença improcedente – Não comprovação dos danos morais – Apelação – Dano moral em atraso de voo que não é presumido - Ausência de prova de abalos aos direitos de personalidade que impede a concessão de indenização – Sentença mantida – Recurso desprovido." (TJSP; **Apelação Cível 1014678-**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

90.2023.8.26.0068; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024);

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo gerando realocação poucas horas depois e atraso final de 4 horas - Ação julgada improcedente – Insurgência pelas autoras – Descabimento – A despeito de o fato gerador do atraso ser inerente à atividade que a transportadora desenvolve (necessidade de manutenção não programada na aeronave), tem-se que as autoras não comprovaram o arguido dano moral, que no caso não é *in re ipsa*, enquadrando-se o ocorrido como mero dissabor inerente à vida cotidiana – Fundamentos do pleito indenizatório que foram 'o atraso de quatro horas' e 'a perda de compromisso' sem qualquer vinculação com as autoras, que não trouxeram indícios mínimos de prova de que a ele realmente compareceriam (e-mail, mensagens de texto, convocação, convite etc.) - Dever de prestação de assistência que foi cumprido, considerando realocação no próximo voo disponível, a teor do quanto exigido pela Res. Nº 400/2016 da ANAC - Dano moral, portanto, não configurado – Precedentes - Sentença de improcedência mantida – Honorários recursais devidos e elevados em mais 2% sobre o valor dado à causa (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido.” (TJSP; **Apelação Cível**

1024115-59.2023.8.26.0003; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

Diante do exposto, **resta claro que a improcedência da demanda era mesmo de rigor, conforme bem decidido pela magistrada de primeira instância.**

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator