



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066323-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ ERLANDIO FERREIRA ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1066323-24.2024.8.26.0100

Apelante José Erlandio Ferreira Rocha (Justiça Gratuita)

Apelado Aerolineas Argentinas S.A

Comarca São Paulo – 8ª Vara Cível – Foro Central

Voto nº 49964

Indenizatória – Transporte aéreo internacional – Danos morais – Atraso de voo – Realocação do passageiro – Chegada ao destino em horário diverso ao originariamente previsto – Dano moral – Norma de regência – CDC - STF – RE 1394401/SP – Tema 1.240 de Repercussão Geral – Questão superada – Hipótese de incidência vinculada à prova da efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida – Artigos 186 e 927, do Código Civil – Ônus da prova pelo autor – Artigo 373, I, do CPC – Desatendimento – Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral – Dano moral '*in re ipsa*' – Não reconhecimento – STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 21/11/2018 – Inexistência de fato extraordinário a afastar a configuração de dano moral – Pretensão afastada – Sentença mantida – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, art. 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Art. 85, §11, do CPC.

Recurso não provido.

Vistos,

A r. sentença de fls. 130/4 julgou improcedentes os pedidos iniciais, e, em razão da sucumbência, condenou a parte autora a pagar as custas e as despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte contrária fixados em 10% do valor da causa, atualizados a contar do ajuizamento da demanda, considerados os critérios do artigo 85, §2º do CPC, e ressalvada a gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, CPC).

Apela a parte autora pretendendo a reversão do julgado (fls. 137/49), ao argumento de que a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços afasta a necessidade da comprovação de culpa, devendo estar caracterizado apenas o dano e o nexo causal, e que no caso, a ré "*deixou de cumprir com o inicialmente contratado, fazendo com que o recorrente chegasse no destino com atraso de quase 16 (dezesseis) horas e tivesse sua bagagem extraviada por 02 (dois) dias*"; diz que suportou inúmeros abalos, como cansaço excessivo, que não devem ser interpretados como mero aborrecimento; defende que o dano moral é presumido '*in re ipsa*', ou seja, independe da comprovação do abalo psicológico sofrido pela vítima; requer seja fixada a sanção moral reclamada, reformada a r. sentença e

julgada procedente a demanda, nos termos da inicial.

Processado e respondido o recurso (fls. 153/66), vieram os autos ao Tribunal e após a esta Câmara.

É o relatório.

Sem razão o apelo.

Como relatado na r. sentença, a parte autora “*adquiriu por intermédio da requerida passagem aérea de Buenos Aires/Argentina Rio de Janeiro/RJ para o dia 28/12/2022*”; e que “*o itinerário contava com os seguintes trechos: - Buenos Aires/Argentina Guarulhos/SP saindo às 09:00 e chegando às 11:45; - Guarulhos/SP Rio de Janeiro/RJ saindo às 14:55 e chegando às 16:00 do dia 28/12/2022. (documentos em anexo)*”. Afirma-se que “*o requerente realizou o check-in normalmente, entrou no ônibus que o levaria do portão de embarque até o avião e para sua surpresa, quando estava adentro, foi informado pelos funcionários da requerida ali presentes de que o comandante do avião fechou as portas da aeronave e que estes passageiros e o requerente não embarcariam*”, afirmando-se que “*justamente por não conseguir embarcar, o requerente precisou ser reacomodado gratuitamente pela empresa, sendo que o novo itinerário ficou da seguinte forma: - Buenos Aires/Argentina Rio de Janeiro/RJ saindo às 19:35 e chegando às 07:45 do dia 29/12/2022.*”

Não obstante os fatos narrados, inclusive, e como se alega na inicial, não logrando o autor o embarque no voo inicialmente contratado, tendo por isso que aguardar a reacomodação em voo posterior, o que, e por decorrência, acarretou o atraso a que se reclamada, a sanção moral pretendida não comporta acolhimento.

Isso porque, e ainda que reconhecida a aplicabilidade do CDC à hipótese em exame, na esteira do decidido no julgamento do RE 1.394.401/SP (Tema 1240/STF), no caso, observado que a hipótese é de realocação do passageiro e remanejamento de voo, se entende que o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, de modo que, para o fim de imposição de compensação moral, conquanto incidam as disposições do CDC conforme acima referido, o dano não se dá na modalidade *in re ipsa*, pois referido episódio ocorrido não é, por si só, suficiente para caracterizar dano moral presumido, de modo que cabia à parte demonstrar a prova do dano efetivo, vale dizer, a existência de outros fatores que possam caracterizar a sua ocorrência.

E quanto a isso, repita-se, observada a natureza do vínculo e sequência dos fatos da causa, mesmo explicitando referidos eventos a responsabilidade da transportadora pela inobservância da efetiva e adequada regularidade da prática como fornecedora do serviço, observado o conceito jurídico de dano por violação de direito ou excesso no seu exercício (artigos 186 a 188 do Código Civil e artigo 5º, incisos V e X, da CF/88), necessária a prova da existência

do dano efetivamente configurado – também de natureza imaterial – como pressuposto essencial e indispensável da reparação moral, pois que, por si, não cabe indenização por danos morais a partir de vínculo contratual, sem a prova de que tenha causado o fato consequência danosa.

Nesse sentido de se observar o entendimento do próprio C. STJ de que o simples atraso/remanejamento do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral *'in re ipsa'*, 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, 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 Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Por oportuno, destaca-se que esse entendimento do STJ constou do Informativo nº 0638, com publicação em 19 de dezembro de 2018, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada:

“Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral 'in re ipsa'. De início, revela-se importante anotar que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro" (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009). Contudo, a presunção de dano moral in re ipsa, independentemente da duração do atraso e das demais circunstâncias envolvidas, exige maiores reflexões sobre a controvérsia. É que 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. Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete, frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso na saída da aeronave em si. Por oportuno, convém mencionar que 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”.

No mesmo sentido: DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO 1. Decisão agravada reconsiderada, na medida em que o agravo em recurso especial impugnou devidamente os fundamentos da decisão que inadmitiu o apelo nobre, exarada na instância a quo. 2. Não enseja a interposição de recurso especial matéria que não tenha sido debatida no acórdão recorrido e sobre a qual não tenham sido opostos embargos de declaração, a fim de suprir eventual omissão. Ausente o indispensável prequestionamento, aplicando-se, por analogia, as Súmulas 282 e 356 do STF. 3. "A jurisprudência mais recente desta

Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida " (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020). 4. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapole o mero aborrecimento como, por exemplo, a perda de um compromisso em decorrência do cancelamento do voo, e que justifique a condenação em danos morais. 5. Agravo interno provido para conhecer do agravo e dar parcial provimento ao recurso especial. (AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022).

E Também: AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TEMPESTIVIDADE VERIFICADA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. AGRAVO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor. Precedentes. 2. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida. 3. Na hipótese, o Tribunal Estadual concluiu pela inexistência de dano moral, uma vez que a companhia aérea ofereceu alternativas razoáveis para a resolução do impasse, como hospedagem, alocação em outro voo e transporte terrestre até o destino dos recorrentes, ocorrendo, portanto, mero dissabor que não enseja reparação por dano moral. 4. Nos termos da jurisprudência desta Corte, em regra, os danos materiais exigem efetiva comprovação, não se admitindo indenização de danos hipotéticos ou presumidos. Precedentes. 5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, negar provimento ao recurso especial. (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020.)

Portanto, na hipótese, cabia ao autor a prova do prejuízo moral sofrido, isso é, dos efetivos transtornos à honra e dignidade, até porque, e ainda que se tivesse verificado eventual falha nos serviços prestados pela companhia aérea, pela negativa de embarque ao passageiro, referido evento não seria, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais.

Nessa mesma direção, já se posicionou esta C. Câmara: *TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. RELAÇÃO DE CONSUMO. Inversão do ônus da prova. Descabimento. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência*

do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Orientação do STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Autor que chegou ao destino com cerca de dez horas de atraso. DANO MORAL. Inocorrência. Orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral in re ipsa. 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. Incumbia ao requerente a prova do prejuízo moral sofrido, não sendo suficiente a demonstração da falha na prestação do serviço, que inclusive restou incontroversa. Imprescindível a comprovação de que aludido descumprimento contratual tenha atingido o postulante em sua honra e dignidade. O simples descumprimento do contrato não é, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1024233-06.2021.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2023; Data de Registro: 04/08/2023).

No caso, contudo, a despeito da situação narrada pelo apelante, notadamente o fato de que “...foi impedido de embarcar injustamente e chegou no destino com quase 16 (dezesesseis) horas após o inicialmente contratado”, e que “o embarque foi interrompido porque o comandante fechou a porta da aeronave”, e mesmo que, por decorrência, tenha suportado cansaço e frustração, não se verifica nada que extrapolasse o razoável, inexistindo sequer menção a eventual perda de compromisso agendado ou outra circunstância que se traduzisse em ofensa a direito de personalidade, o que, por si só, já justificaria o decreto de improcedência da demanda.

Não fosse o suficiente, é fato que, no caso, como também afirmado pela própria empresa aérea, “o que ocorreu, na realidade, foi que o autor perdeu o voo por não ter se apresentado no horário correto para o embarque e tenta imputar, de qualquer maneira, a culpa de sua desídia à Ré, seja alegando que o voo sofrera alteração de horário ou que houve alteração do portão de embarque” (fl. 65), o que significa culpa exclusiva do próprio passageiro quanto ao evento a que refere, não se podendo imputar responsabilidade à companhia ré, por sua própria desídia na observância das condições de horário e embarque relativas ao voo, até porque, como também afirmado pela parte apelada “...os portões de embarque podem alterar a qualquer momento, pois a Torre de Controle pode alterar os locais e horários e por essa razão, as telas presentes em todos os aeroportos demonstram todos os voos que ocorrerão e seus respectivos portões de embarque, bem como o horário e status (atrasado/cancelado/normal).”

E mais, “considerando que a consequente perda do voo foi ocasionada descuido da parte autora ao não se atentar ao horário do embarque, sem qualquer relação com a Cia. Aérea em questão, não há que se imputar a culpa para a Aerolíneas Argentinas.”

Diante do contexto fático-probatório inculcado nos autos, concluiu o Juízo *a quo*, no sentido de que “...o único documento nestes autos

que concretamente se refere ao ocorrido no momento do embarque é aquele de fl. 27, em que se lê, como razão da impossibilidade da viagem, que “comandante cerro puerta de embarque”. O documento, entretanto, não esclarece se o fechamento do portão de embarque ocorreu em razão, por exemplo, de problemas de natureza técnica ou se fora consequência do horário para o qual agendado o voo. Incumbia, portanto, ao requerente, provar que o fechamento do portão ocorreu por razões outras que não fossem o seu atraso dado que, conforme ele próprio menciona, a aeronave teria decolado com os demais passageiros. Nada obstante, regularmente intimado para produzir provas, o requerente manifestou-se pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 127/128), sem que viessem aos autos quaisquer outros elementos aptos a corroborar sua versão dos fatos. Assim, ausente prova da conduta ilícita, não há elemento essencial à caracterização da responsabilidade civil, razão pela qual o pedido é improcedente.” (fl. 133).

Dessa forma, além de ausente o nexo causal entre a atividade desenvolvida pela empresa aérea e a situação vivenciada pelo passageiro, não superado pelo demandante o ônus de comprovação do fato constitutivo de seu direito, que lhe cabia, nos termos do artigo 373, I, do CPC, mesmo que reconhecido os dissabores e transtornos advindos pelos fatos da causa, referidos eventos não podem ser reconhecidos como dano moral indenizável, porquanto, além de evento possível – a situação vivenciada – por falta de prova – não se reconhece como intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do passageiro.

Confira-se, “como ensina a doutrina (*) não será toda e qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais, já identificados, quais sejam, a igualdade, a integridade psicofísica, a liberdade e a solidariedade familiar ou social, no plano extrapatrimonial em sentido estrito”. Deram provimento em parte à apelação. Unânime.” (Ap. Cível nº 70048952204, 10ª Câmara Cível, TJ/RS) (*Maria Celina Bodin de Moraes. Danos à Pessoa Humana, uma leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais. Ed Renovar. Rio de Janeiro. 2003).

Veja-se que nos termos dos artigos 186 e 927, do Código Civil e como ensina a doutrina, “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, 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” (Sérgio Cavalieri Filho, in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed., Malheiros, 1999).

Não por outra razão é que se reclama a prova da consequência danosa, pois “no plano do dano moral não basta o fato em si do

acontecimento, mas, sim, a prova de sua repercussão prejudicialmente moral” (Yussef Said Cahali, Dano moral, pg. 703, Ed RT, 2ª ed.).

Não é, portanto, qualquer fato experimentado pela parte que gera dano passível de indenização, mas aquele que ultrapassa a esfera patrimonial da vítima, atingindo os direitos fundamentais inerentes à personalidade e, como consequência, lhe causa constrangimento, mágoa e tristeza, o que significa se entender que a situação contratual vivenciada nos autos não revela circunstância que suplanta hipótese de dissabor, inexistindo ofensa a direitos da personalidade, ficando, por isso também, afastada a pretensão reparatória deduzida na inicial.

Por isso, de se manter a r. sentença recorrida por seus próprios e jurídicos fundamentos (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), ora adotados em complemento aos do presente voto, ficando majorados os honorários sucumbenciais devidos ao patrono da parte ré e apelada, para o importe de 11% sobre o valor atualizado da causa, com fulcro no artigo 85, §§2º e 11 do CPC.

Recurso não provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
Relator