



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410251

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024668-72.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes EDUARDO PRAGMACIO DE LAVOR TELLES FILHO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), NARRIMAN BORGES COELHO, INGRID COELHO BORGES PRAGMACIO e EDUARDO PRAGMACIO DE LAVOR TELLES NETO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11837

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1024668-72.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – 2ª VARA CÍVEL

APELANTES: EDUARDO PRAGMACIO DE LAVOR TELLES FILHO E OUTROS

APELADA: TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL)

JUIZ PROLATOR: DR. DANIEL D'EMIDIO MARTINS

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO E ATRASO DE 7H PARA CHEGAR AO DESTINO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DOS AUTORES. ASSUNÇÃO DE RISCOS AO CONTRATAR ESTE TIPO DE TRANSPORTE. DANOS MORAIS NÃO COMPROVADOS, CONFORME A DETERMINAÇÃO DO RESP 1584465/MG E ARTIGO 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. MERO INFORTÚNIO. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA.

Trata-se de recurso de Apelação interposto por **EDUARDO PRAGMACIO DE LAVOR TELLES FILHO E OUTROS** em face da r. sentença de fls. 144/146 que julgou improcedentes os pedidos da Ação Indenizatória proposta contra **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL)** e condenou os Autores em custas, despesas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa atualizado.

Em razões recursais (fls. 149/163), os autores dizem que fazem jus à indenização por danos morais de R\$ 24.000,00 (sendo R\$ 6.000,00 para cada autor), pois: a) o voo foi cancelado sem qualquer aviso prévio, b) atraso de pelo menos 7 horas para chegar ao destino, c) prestação de serviços defeituosa e d) não houve a devida assistência enquanto aguardavam o próximo voo. Requerem indenização por danos morais no total de R\$ 24.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e com recolhimento de custas às fls. 164/165. Contrarrazões às fls. 169/189. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que quanto ao seu objeto não merece ser provido.

É Ação Indenizatória aviada por **EDUARDO PRAGMACIO DE LAVOR TELLES FILHO E OUTROS** contra **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL)**, alegando em síntese, que adquiriram passagens da companhia aérea Ré, para o trecho de São Paulo a Fortaleza, saindo no dia 09/10/2023 às 07h35 e chegada às 10h55. No entanto, já para embarcarem, foram surpreendidos com o cancelamento do voo e remarcação somente para às 14h05. Afirmam que chegaram ao destino somente às 18h14, ocorrendo um atraso de 7 horas. Relatam que não tiveram a devida assistência por parte da companhia aérea, havendo severa falha na prestação de serviços. Buscam indenização por danos morais no total de R\$ 24.000,00, sendo R\$ 6.000,00 para cada autor.

Adveio sentença de improcedência ancorada na inexistência de danos morais:

A falha na prestação dos serviços é incontroversa, pois a própria ré reconhece o atraso superior a sete horas para a realização do serviço de transporte contratado pela autora. A existência de necessidade de readequação da malha aérea faz parte do risco da atividade da ré, pois se trata de fortuito interno, inerente aos riscos da atividade da aviação civil. A obrigação assumida pela ré não é de meio, mas sim de resultado, razão pela qual o atraso na chegada do passageiro ao seu destino final, ainda que motivado por razões técnicas, configura prestação inadequada. Porém, ainda que caracterizada a prestação de serviços defeituosa, para que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

surja o dever de indenizar é necessário apurar se da falha da ré decorreu danos para a autora.(...) No caso dos autos, verifico que o atraso não é exagerado, de apenas sete horas. Além disso, a companhia aérea cumpriu a sua obrigação de reacomodar a parte autora para o próximo voo disponível. Por fim, não há comprovação de que o atraso tenha ocasionado a perda de compromisso inadiável pelo consumidor, acrescentando-se que ocorreu na viagem de volta à sua cidade de origem, razão pela qual sequer se presume a perda de um dia de viagem.

Com elevado respeito às razões recursais dos autores, alguns esclarecimentos são necessários, antes de se adentrar ao mérito, trazendo um choque de realidade à situação vivenciada pelo nosso país, em casos como este em debate.

I) Da Opção pelo Transporte Aéreo e Seus Infortúnios

Ao optar pelo transporte aéreo, o consumidor busca agilidade, comodidade e segurança. Em contrapartida, fica sujeito a certos contratemplos e infortúnios, como o próprio deslocamento ao aeroporto, espera, mau tempo, atrasos e cancelamentos, a chamada **assunção de riscos**, *que como diz ANTONY GIDDENS: “(...) Onde o risco é conhecido como sendo risco, ele é vivenciado de modo diferente do que em circunstâncias em que predominam noções de fortuna. Reconhecer a existência de um risco ou conjunto de risco é aceitar não só a possibilidade de que as coisas possam sair erradas, mas que esta possibilidade não pode ser eliminada” (As Consequências da Modernidade. Trad. p/ Raul Fiker. São Paulo: Ed. Unesp, 1991, p. 123).* Isto é, ao contratar o transporte aéreo, o consumidor assume não só seus bônus (chegar mais rápido, comodidade), mas também seu ônus, não podendo só querer ter direitos com intuito de lucro.

Em 13/12/2016, a ANAC aprovava a Resolução nº 400/2016, a fim de nortear direitos e deveres dos passageiros em casos tais, destacando-se os artigos 20, 21, 26 e 27¹, com seus incisos e parágrafos.

Ocorre que da literalidade da lei e até certa flexibilidade, surgiu a necessidade descontrolada de se socorrer do Poder Judiciário, sempre que algo não saía como o esperado. De certo, as companhias aéreas tem o dever de oferecer o serviço de transporte adequado, até porque são pagas para isso, mas em contrapartida o que se espera do cidadão e consumidor é que busque seus direitos, mas com cautela, não visando somente o enriquecimento fácil e desmedido, sob o manto do “dano moral *in re ipsa*”.

I) Das Litigiosidades contra as Companhias Aéreas e Seus Reflexos

¹ Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis: I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço. § 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso. § 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro. Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, 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. Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos: I - atraso do voo; II - cancelamento do voo; III - interrupção de serviço; ou IV - preterição de passageiro. Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. § 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

A consequência por qualquer descumprimento das companhias aéreas e a busca desenfreada pelo suposto fácil acesso ao lucro² emanada por diversas propagandas lançadas na internet e até indevida captação de clientes em clara atuação de litigância predatória, levaram o Brasil a se tornar o país que mais registra processos contra as companhias aéreas³ (98, 5%). Mirian Queiroz, diretora da companhia de resolução de conflitos Mediar Group alertou: “*No Brasil, a cultura do litígio está enraizada, as empresas são facilmente acionadas por problemas que não precisam ser apreciados por um juiz*”.

Isto implica em índice de judicialização 5.000 vezes maior que os processos judiciais acionados no mercado estadunidense. A proporção é de uma ação judicial para 1.254.561 passageiros nos EUA, enquanto no Brasil a proporção é de uma nova ação a cada 227 passageiros.⁴ De 2020 a 2023, houve um aumento de 60% de processos⁵ Ainda de acordo com a Aeroin⁶: *No Brasil, o custo judicial já soma US\$200 milhões de dólares (R\$1 bilhão) anualmente, que naturalmente refletem no custo das passagens aéreas para todos os passageiros que embarcam, numa forma natural das empresas repassarem os custos da judicialização.*

E um dos reflexos é na própria economia do país: “*O governo brasileiro quer mais companhias aéreas, incluindo de ultrabaixo-custo, para entrar no mercado e criar maior competitividade, mas isto não irá acontecer enquanto o Brasil é o país com mais processos judiciais no mundo*”, afirma Peter Cerda, Vice-Presidente para Américas da IATA.⁷

A busca para que *low costs* se constituam empresas brasileiras e realizem voos domésticos com custo acessível para a população, tem ficado apenas no papel, diante do desestímulo da judicialização: “*A própria Flybondi, que já opera na Argentina há mais de três anos, iniciou voos internacionais para São Paulo e para o Rio de Janeiro e,*

² [AirHelp — A especialista número 1 em direitos do passageiro aéreo](#)- Receba até R\$ 10.000 de indenização por passageiro, seja qual for o preço da passagem. Você só paga se ganhar!

³ [Brasileiros movem 98% dos processos contra aéreas... | VEJA \(abril.com.br\)](#)

⁴ [Número de processos contra companhias aéreas no Brasil é 5.000 vezes maior do que nos EUA — Notícias R7](#)

⁵ [Processos contra companhias aéreas aumentam 60% ao ano e Abear alerta para “esquema sofisticado” \(mercadoeventos.com.br\)](#)

⁶ [Na contramão do mundo, Brasil tem um processo judicial para cada voo comercial que decola \(aeroin.net\)](#)

⁷ [Na contramão do mundo, Brasil tem um processo judicial para cada voo comercial que decola \(aeroin.net\)](#)

*depois de quatro meses operando no Brasil, já tinha mais ações na justiça de consumidores do que durante todo o tempo operando no mercado argentino.”*⁸ Ou seja, além de afugentar companhias aéreas e permitir que o transporte seja acessível a qualquer cidadão, a litigiosidade traz alto custo para os Tribunais Pátrios. Daí a necessidade de se conter esta “epidemia” antes que não exista mais solução.

Pois bem, passo à análise do mérito.

I) Do Entendimento Pacificado nos Tribunais

Até meados de 2018, o caso em debate poderia configurar dano moral *in re ipsa*. Com efeito, o Colendo STJ condicionou o acolhimento de pedido indenizatório em casos de atraso de voo, estabelecendo alguns parâmetros: a) averiguação acerca do tempo que se deu para a solução do problema, ou seja, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros e c) se foram prestadas informações a tempo e de forma clara aos passageiros, a fim de amenizar desconfortos; d) se foi oferecido suporte material, quando o atraso for considerável e e) se o passageiro, devido ao atraso na aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, entre outros (RESP 1584465/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13/11/2018).

No mesmo sentido, entendimento do Ministro Raul Araújo do C. STJ:

“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

⁸ [Quantidade de ações judiciais no Brasil contra aéreas afugenta low costs, diz ministro | CNN Brasil](#)

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 1520449/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe 16/11/2020)

Não fosse suficiente, em agosto de 2020, foi inserido o artigo 251-A do Código Brasileiro da Aeronáutica, já em uma tentativa de desmitificar o dano moral:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

Dos excertos, foi possível concluir que a mera demora, o simples atraso não acarreta dano *in re ipsa* como reconhecido pela Nobre Relatora, devendo a parte descrever e provar o dano, como perder um compromisso por exemplo.

Os autores em momento algum comprovaram o dano decorrente do atraso, sem prova de perda de compromisso importante e sem prova, por consequência, de abalo psicológico ou dissabor que indique a existência de dano moral neste caso em que chegou com 7h de atraso em seu destino. Isto é, verifica-se que os Autores não foram de nenhum modo agredido em suas individualidades, nem tiveram seus direitos de personalidade feridos, pois não chegaram ser expostos a nenhum ridículo, tanto que no primeiro voo disponível já foram alocados e todos juntos.

E independentemente do número de horas decorrentes do atraso, esta Corte tem se manifestado:

a) atraso 12 horas-

Apelação cível. Transporte aéreo. Voo nacional. Perda de conexão por atraso na decolagem de voo inicial. Chegada ao destino final com atraso de cerca de doze horas. Indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo dos autores. (...) Não obstante, em que pese o atraso na decolagem inicial, a ré reacomodou a parte autora em outro voo, concluindo o transporte contratado, bem como forneceu-lhe a assistência material necessária, na forma do exigido pelo artigo 741 do CC e pelo artigo 27 da Resolução nº 400 da ANAC. Ademais, inexistem nos autos qualquer prova no sentido que, em razão do atraso, a parte autora tenha perdido compromissos pessoais ou profissionais no destino. Não

comprovada a ocorrência de qualquer fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade da autora, não há que se falar em dano moral indenizável. TJSP; Apelação Cível 1012754-16.2021.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2022; Data de Registro: 26/05/2022)

b) atraso de 8 horas-

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. Dano moral. Mudança de entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o prejuízo extrapatrimonial em casos de atraso de voo, agora, deve ser provado nos autos. Ausência de comprovação de dano moral efetivo. Não comprovação de insuficiência na assistência material, que foi prestada. Elementos do caso que não demonstram a existência de dano moral. Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1081375-94.2023.8.26.0100; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 19/09/2024)

c) atraso de 6 horas

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Prestação de serviço aéreo – Atraso em voo nacional - Pretensão à reparação de dano moral – Sentença de parcial procedência – Recurso interposto pela autora - Empresa ré que alega necessidade de manutenção inesperada na aeronave – Problemas operacionais que não excluem a responsabilidade

objetiva do transportador - Dano moral, contudo, não verificado – Situação que não ultrapassa a hipótese de mero dissabor do cotidiano – Sentença de parcial procedência mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014162-71.2023.8.26.0003; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024)

d) atraso 4 horas

*Apelação – Responsabilidade civil – Transporte aéreo – Ação de indenização por danos materiais e morais – Procedência parcial – Transferência de voo para outro aeroporto com aviso prévio – Atraso no embarque – **Chegada ao destino no mesmo dia inicialmente programado com atraso de cerca de quatro horas – Danos morais não configurados - Mero aborrecimento - Sentença mantida** - Fixação de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11º, do CPC/15 - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1006581-75.2023.8.26.0400; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/09/2024; Data de Registro: 02/09/2024)*

No que se refere à suposta ausência de auxílio material, escoreita a r. sentença: “No mais, em relação à alegação de falta de auxílio material pela requerida, não há notícia de que a parte autora tenha ficado sem se alimentar no período de espera, o que sequer é verossímil com a condição econômica demonstrada pela requerente, que, sendo capaz de realizar viagem aérea, certamente também é capaz de custear a sua própria refeição. A negativa da ré, assim, não é causa de danos morais, mas meramente materiais (reembolso dos valores gastos para alimentação), os quais, no entanto, não foram

objeto de pedido e, portanto, não podem ser objeto de condenação.”

I) Conclusão

A situação clama por medidas mais efetivas e contundentes como a melhoria da comunicação entre passageiros e a companhia aérea, educação dos consumidores (alternativas mais rápida e menos onerosa de solução de conflitos através do site consumidor.gov.br) e modificação do manto protetivo do consumidor⁹.

Enfim, não se está aqui a proteger as companhias aéreas, mas não há motivo para alteração da r. sentença apelada, que fica integralmente mantida, por seus fundamentos, acrescidos dos que vão aqui alinhados.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso, nos termos deste voto. Por força do disposto no artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários advocatícios ao importe de 12% sobre o valor da causa atualizado.

CÉSAR ZALAF

Relator

⁹ [Abear lista medidas para reduzir judicialização \(panrotas.com.br\)](http://panrotas.com.br)