



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000411182

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011999-84.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCOS PAULO MIRANDA SOUSA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em 20ª 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 Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

FXS

Voto nº 16024

Apelação nº 1011999-84.2024.8.26.0003

Apelante: MARCOS PAULO MIRANDA SOUSA

Apelado(a): LATAM AIRLINES GROUP S/A

Origem: São Paulo — Foro Regional III Jabaquara — 2ª Vara Cível

Juiz(a) prolator(a): Daniel D Emidio Martins

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Atraso de voo. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Insurgência da parte autora. DANOS MORAIS. Inocorrência. Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor. Ausência de comprovação de qualquer fato extraordinário apto a ensejar reparação a título de danos morais. Atraso na chegada ao destino final de pouco mais de 4 horas. Realocação em voo no mesmo dia. Sentença parcialmente reformada. Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença de fls. 114/116, cujo relatório adoto, **JULGOU IMPROCEDENTE** a ação proposta por **Marcos Paulo Miranda Sousa** em face de **Latam Airlines Group S/A**. No mais, em razão da sucumbência, condenou a parte autora *“ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”*.

Inconformada, apela a parte autora (fls. 119/128), aduzindo, em síntese, que: **1)** sofreu danos que extrapolam o mero



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aborrecimento; **2)** sofreu atraso de 4 (quatro) horas e 5 (cinco) minutos para chegar ao destino, em razão de fortuito interno; **3)** a companhia ré não forneceu ao autor qualquer assistência material; **4)** o autor perdeu parcialmente a diária de hospedagem contratada no destino; **5)** o dano moral ora apontado é *in re ipsa*, ou seja, independe de comprovação; **6)** era ônus da parte ré comprovar o suposto “justo motivo” para o cancelamento do voo, o que não ocorreu; **7)** a situação ocorreu de forma repentina, sem respeitar o período de 72 horas de aviso prévio, em evidente violação à Resolução da ANAC; **8)** é notório que o autor sofreu prejuízo emocional e psicológico, resultando em um estado emocional de estresse, frustração e desamparo. Requer a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 129/130 e fls. 151/152).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 134/140).

Houve expressa oposição ao julgamento virtual (petição de fls. 149).

É o relatório.

Cuida-se de *Ação Indenizatória*.

Extrai-se da exordial que a parte autora adquiriu passagens de ida, com saída de Brasília/DF para o dia 15/03/2024 às 07h40 (horário local), e previsão de chegada às 09h25 (também horário local) em São Paulo/SP, e que, por falha de prestação de serviço da aludida empresa, o voo foi cancelado, sem qualquer aviso prévio.

Afirma que o autor, ao chegar ao aeroporto de Brasília/DF, tomou conhecimento do cancelamento, tendo sido realocado em voo posterior, com previsão de saída às 11h40 do mesmo dia, com chegada prevista para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

13h30 do mesmo dia, o que causou um atraso de 4 horas e 5 minutos.

Por fim, afirma que a empresa aérea ré não prestou qualquer auxílio material. Requereu, dessa forma, o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

Em contestação (fls. 54/70), pugnou a empresa ré, no mérito, pela improcedência da ação. Sustentou, em resumo, que o cancelamento do voo e realocação ocorreu em razão de problema técnico da aeronave, com necessidade de manutenção.

Réplica às fls. 97/113.

Sobreveio, então, a r. sentença apelada.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

A irresignação é restrita à eventual configuração de danos morais na situação em apreço.

De início, deduz-se que o litígio versa sobre relação de consumo porquanto o autor e a ré guardam todas as características contidas, respectivamente, nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, impondo-se, nesse contexto, a aplicação do microsistema consumerista.

Assim, de rigor a aplicação do artigo 14 da Lei 8.078/90, que disciplina a responsabilidade sobre o fato do serviço.

Dispõe o *caput* e o parágrafo 3º desse dispositivo:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Destarte, tem-se que a responsabilidade do transportador neste caso é objetiva, independendo da comprovação de culpa para sua verificação.

Ademais, afasta-se sua responsabilidade somente quando observada uma dentre as hipóteses dos incisos I e II do parágrafo 3º, supra, o que não ocorre no caso em apreço.

Resta incontroverso da r. sentença, mesmo porque não houve recurso pela parte que tinha interesse em sua alteração, que:

“A falha na prestação dos serviços é incontroversa, pois a própria ré reconhece o atraso superior a quatro horas para a realização do serviço de transporte contratado pela autora. A existência de manutenção na aeronave 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 técnicos, configura prestação inadequada.” (fls. 115).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Insiste o autor que os danos morais decorrem de sua frustração, estresse e angústia com a falta de informação necessária e com a espera em tempo muito superior ao permitido pela ANAC, tendo descoberto sobre o cancelamento/remarcação de seu voo apenas quando já estava no aeroporto.

Nessa seara, entendeu o C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp nº 1584465/MG, de relatoria da Exma. Min. Nancy Andrighi, que, na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo operado por companhia aérea, o dano moral não pode ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conhecido e, nessa extensão, não provido. (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018., g.n.)

Ou seja, **não há que se falar em dano moral *in re ipsa*.**

Sopesados os fatores apresentados nestes autos, deve ser mantido o entendimento adotado na origem de que, efetivamente, o atraso em questão (4h05) não enseja reparação a título de danos morais, mormente porque não comprovados quaisquer desdobramentos extraordinários pelo autor/apelante, ônus que lhe cabia.

Nesse sentido, este E. Tribunal de Justiça, inclusive esta C. 20ª Câmara de Direito Privado:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização – Contrato de transporte aéreo – Alteração de voo nacional e realocação em outro cerca de 4 horas depois do previsto – Embora tenha havido atraso no voo, os autores não provaram que essa conduta da ré tenha lhes causado danos extrapatrimoniais – Dano moral que não é presumido – Precedentes do STJ - Ação improcedente – Sentença mantida – Honorários recursais majorados, nos termos do art. 85, § 11 do CPC – Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000722-71.2024.8.26.0003; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025)

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Transporte aéreo nacional. Trecho entre as cidades de Rio de Janeiro/RJ e Vitória/ES. Controvérsia recursal restrita à existência de danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

morais. Atraso do voo. Chegada ao destino com retardo de um pouco mais de seis horas. Requerida que ofereceu possibilidade de realocação em outro voo mais próximo. Dano moral não configurado. Atraso de voo não gera, por si só, direito à indenização por danos morais. Ausência de demonstração de consequências concretas e de constrangimento anormal para a autora. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1005876-70.2024.8.26.0003; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025)

No mais, como bem salientou o juízo de origem, a ausência de prestação de auxílio material, por parte da ré, não enseja a condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais, mas sim, se o caso, danos materiais, o que, entretanto, não fora pleiteado.

Destarte, irrepreensível a r. sentença atacada.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Outrossim, ante o resultado do julgamento e nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos aos patronos da ré para 12% sobre o valor atualizado da causa.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO ao recurso**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA