



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010508-42.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULCILENE MOREIRA PAIVA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1010508-42.2024.8.26.0003 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 1ª Vara Cível do Fórum Regional de Jabaquara

Apelante: JULCILENE MOREIRA PAIVA

Apelada: LATAM AIRLINES GROUP S/A

MM. Juíza de primeiro grau: Cristiane Vieira

Voto nº 49.840

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de rejeição do pedido – Irresignação improcedente. Atraso no primeiro trecho do voo provocando perda do voo de conexão e retardo de mais de doze horas na chegada ao destino final. Fato, por si só, não permitindo o reconhecimento de dano moral indenizável. Nesse sentido, a moderna orientação do STJ sobre a específica questão. Ausência de alegação e prova de fato outro, que não o atraso em si, capaz de caracterizar dano moral. Consideração, ainda a respeito, de que a ré prestou assistência material com transporte, hospedagem e alimentação. Sentença confirmada.

Negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por
JULCILENE MOREIRA PAIVA em face de LATAM AIRLINES GROUP
S/A.

Diz a autora, em síntese, que adquiriu passagem da companhia aérea ré, de Curitiba, saindo no dia 23.2.24, às 20h10, com conexões em São Paulo e Atlanta, e chegada em Tampa prevista para as 11h10 do dia seguinte. Entretanto, foi surpreendida com o atraso de mais de 50 minutos no primeiro trecho do voo, perdendo o voo de conexão em São Paulo. E a única opção de realocação oferecida pela ré foi um voo às 10h15 do dia seguinte, provocando um atraso de mais de doze horas na chegada ao destino final em relação ao horário inicialmente previsto. Afirma a autora que houve falha na prestação de serviços da ré, que não forneceu informações claras e precisas, ocasionou à primeira a perda de seus compromissos, causou constrangimentos e não prestou assistência no período de espera. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 6.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a ação, responsabilizando a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a

honorária em 20% sobre o valor atualizado da causa (fls. 141/145).

Apela a vencida. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz, em síntese, que: (a) chegou ao destino final com mais de doze horas de atraso em relação ao voo inicialmente contratado; (b) a apelada não cumpriu com o disposto na Resolução nº 400/16 da ANAC, que prevê o reembolso integral da passagem ou a remarcação do voo em caso de atraso superior a quatro horas; (c) a companhia aérea apelada poderia ter substituído o voo da apelante por outro de empresa aérea diversa ou ter informado antecipadamente sobre o atraso para minimizar os danos experimentados por esta última; (d) não é viável a empresa aérea alegar que prestou assistência com a maior brevidade possível diante do tamanho do atraso ocorrido; e (e) em situações como a dos autos, a jurisprudência e doutrina entendem que o dano moral é “in re ipsa”.

2. Recurso tempestivo (fls. 147/148) e preparado (fls. 157/158 e 170/171).

Não houve resposta (fl. 162).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

3. A relação entre as partes, conquanto não afaste a aplicação supletiva do Código de Defesa do Consumidor, submete-se, preponderantemente, à disciplina da Convenção de Montreal.

Nesse sentido, a orientação firmada pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17).

A tese então aprovada é no sentido de que, “por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados

internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

4. Firmado esse pressuposto, observa-se que o art. 19 da Convenção de Montreal, entre nós aprovada pelo Decreto 5.910/2006, é de meridiana clareza ao assentar que “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se provar que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”.

Tal regra não discrepa do estabelecido no art. 734 do CC, com o seguinte teor: “O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da

responsabilidade”.

E o art. 741 do Código Civil também dispõe que “interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte”.

A aludida regra, é bom frisar, é reforçada pelo que dispõe o art. 256, §4º, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Com respeito à assistência material devida na situação em análise, cabe invocar a regra do art. 27 da Resolução ANAC 400/2016, a seguir reproduzida:

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”.

No caso, houve atraso no primeiro trecho do voo provocando a perda do voo de conexão e um retardo de mais de doze horas na chegada ao destino final.

Efetivamente, os “prints” da Redemet apresentados pela apelada não conduzem à conclusão segura de que o atraso ocorreu por condições climáticas desfavoráveis, já que o relatório emitido aponta data diversa (v. fl. 56).

Por outro lado, no primeiro vídeo trazido pela apelante, ela própria informa que o avião ficou sobrevoando o aeroporto por impossibilidade de pouso.

Não obstante, a apelada demonstrou ter oferecido assistência com hotel, alimentação e transporte (v. fl. 57) – o que não foi impugnado de forma específica pela apelante.

A queixa da apelante também se funda, ao que tudo indica – já que ela não menciona o artigo – na suposta inobservância ao art. 12 da Resolução nº 400/16 da ANAC, por não ter a companhia aérea oferecido o reembolso ou reacomodação em horário que melhor atendesse a passageira.

Contudo, o reembolso somente seria viável desde que a apelante tivesse optado por não realizar a viagem. E, apesar de alegar a apelante que a reacomodação deveria ter sido em voo de outra companhia aérea, não demonstrou ela a existência de outros voos decolando nesse período.

5. E a jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça vem se manifestando, reiteradamente, pelo não reconhecimento de dano moral em situações de mero atraso de voo, como se vê, entre outros, dos precedentes das ementas a seguir reproduzidas:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. Na

específica hipótese de atraso ou cancelamento 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. 5. 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.

6. 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. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários" (REsp 1796716/MG, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 27.8.19).

"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. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 13.11.18).

Tal orientação jurisprudencial certamente tem em consideração o sem-número de ações propostas contra companhias aéreas em função de atraso de voo, e busca evitar um colapso naquele setor da atividade econômica.

Bem por isso, o Código Brasileiro de Aeronáutica sofreu recente alteração, pela Lei 14.034/20, que introduziu o art. 251-A, com a seguinte redação:

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

Embora não tendo aplicação direta à situação dos autos o Código Brasileiro de Aeronáutica, não se pode ignorar a orientação que vem atribuindo à questão a Corte a quem cabe dar a última palavra em termos de interpretação da lei federal no território nacional.

E o que se tem positivado nos autos é que o sofrimento experimentado pela apelante consistiu, apenas, no atraso na chegada ao destino.

E esse atraso, como visto, não é motivo bastante para o reconhecimento do afirmado dano moral.

6. Embora mantida a sentença, deixo de majorar os honorários, em atenção ao disposto no art. 85, §11, do CPC, uma vez que já arbitrados no patamar máximo legal.

Posto isso, meu voto **nega provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator