



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426293

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034547-40.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GILMAR ANTONIO MASO, JOÃO VITOR PONGAN MASO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e MARCIA APARECIDA PONGAN MASO, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

FXS

Voto nº 16197

Apelação nº 1034547-40.2023.8.26.0003

Apelante(s): GILMAR ANTONIO MASO, MARCIA APARECIDA PONGAN MASO e JOÃO VITOR PONGAN MASO (menor devidamente representado por seus genitores)

Apelado(a): TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)

Origem: São Paulo — Foro Regional III Jabaquara — 3ª Vara Cível

Juiz(a) prolator(a): Laurence Mattos

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Insurgência da parte autora. PRELIMINAR SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES. NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO. Parte ré alegou nas contrarrazões que o recurso não impugnou especificamente os fundamentos da sentença. Razões recursais não estão divorciadas da solução de mérito do julgado, dedicando-se a apelante a ventilar argumentos de fato de direito que, no seu entender, podem ensejar a reforma da r. sentença. Ausência de irregularidade. Arguição rejeitada. MÉRITO. Não acolhimento. Parte autora que planejou, por conta própria, a conexão em exíguo lapso temporal entre um voo e outro, agindo por sua conta e risco. Atraso de menos de uma hora. Falha na prestação de serviços não configurada. Oferecimento de reacomodação em outro voo no dia seguinte. Aplicação ao caso do artigo 12 da resolução nº 400/2016 da ANAC. Dano moral. Nexo de causalidade não configurado. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 114/117), cujo relatório adoto,

JULGOU IMPROCEDENTE a demanda proposta **Gilmar Antonio Maso, Marcia Aparecida Pongan Maso e João Vitor Pongan Maso (esse menor representado por seus genitores)** em face de **TAM Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)**, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 120/134) aduzindo, em síntese: 1) houve atraso em seu voo, por suposta manutenção não programada, o que acarretou a perda da conexão por culpa exclusiva da empresa aérea; 2) somente houve reagendamento da passagem para o dia seguinte da data prevista inicialmente, o que acarretou um atraso de 24 horas ao destino final; 3) a obrigação de fornecimento de alternativas para melhor atender o passageiro; 4) falha na prestação de serviços; 5) a ocorrência de danos morais.

Contrarrazões às fls. 140/153, com preliminar de não conhecimento. No mérito, pugnou pelo desprovimento do recurso, com manutenção integral da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de Ação de Indenização por Danos Morais.

Narra a exordial que a parte autora adquiriu passagem de Natal à Chapecó, com escala em São Paulo, com previsão de partida dia 20/12/2023, às 13:05 e chegada às 19:15, ao destino final. Alega que, no primeiro trecho, passando o horário máximo de embarque, os autores buscaram informações junto aos atendentes da empresa aérea,

ocasião em que foram informados de que o voo estava atrasado. Sustenta que referido voo decolou somente às 14:07, chegando em São Paulo às 17:09, o que ocasionou a perda da conexão, uma vez que o voo de São Paulo para Chapecó estava previsto para 17:35, e mesmo correndo para o embarque, foram informados do seu encerramento. Encaminhados para o guichê de atendimento da empresa ré, os autores foram realocados para o voo com destino a Chapecó com saída somente no dia seguinte, qual seja, 21/12/2023, às 17:35, o que implicou na chegada ao destino final somente no dia seguinte, ocasionando danos de ordem moral.

Em contestação, a ré aduziu a necessidade de manutenção não programada no avião, com atraso de tão somente 56 minutos, e a não comprovação dos danos morais. Aduziu que os autores foram realocados em novo voo, com fornecimento da assistência necessária, nos termos do artigo 27 da Resolução nº 400 da ANAC, e que a perda da conexão foi causada pela desídia da parte autora, que escolheu voos com curto tempo entre as conexões.

Não houve apresentação de réplica (certidão de fls. 113).

Seguiu-se a r. sentença de fls. 114/117, que, de forma antecipada, julgou improcedente a ação, nos termos já relatados.

Pois bem.

Inicialmente, não prospera a alegação da parte ré quanto a eventual afronta ao princípio da dialeticidade.

Nota-se, pelo contrário, que as razões recursais da parte autora tão-somente trazem à tona os argumentos de fato e de direito que, no entender da apelante, podem conduzir à reforma do julgado.

Diante disso, apesar da preliminar arguida pela parte ré, o recurso da parte autora está em termos de ser recebido e processado.

Passo, assim, à análise do mérito.

Estabelece o artigo 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

No caso dos autos, consta que a aeronave necessitou passar por manutenção não programada, o que ocasionou um atraso de 56 minutos na decolagem, sendo que os autores chegaram em São Paulo às 17h09 do dia 20/12/2023, o que ocasionou a perda da

conexão, com saída prevista para 17h35 do mesmo dia, razão pela qual foi oferecida à parte autora a opção de reacomodação em outro voo no dia seguinte, o que foi aceito.

Desta feita, a despeito do atraso inferior a uma hora no primeiro trecho da viagem, vê-se que a parte autora planejou, por conta própria, a conexão em exíguo lapso temporal entre um voo e outro, agindo por sua conta e risco, de modo que não há que se falar em responsabilidade da ré/apelada pelos aborrecimentos supostamente suportados pelos autores/apelantes.

Como se não bastasse, não há qualquer prova de que a parte autora tenha perdido ou remarcado compromissos profissionais, ou ainda, tenha sofrido dano que extrapole o mero dissabor.

Não há que se falar, assim, em dano moral *in re ipsa*. Não basta, portanto, a simples ocorrência do atraso/cancelamento do voo para configuração dos danos morais. Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

Neste sentido, entendimento do Colendo STJ:

*“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.

(...)

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.

(...) 9. *Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.*” (STJ; 3ª Turma; REsp nº 1.584.465/MG; Rel. Min. Nancy Andrighi; julgado em 13/11/2018) (gn).

A obrigação da empresa aérea ré de levar os autores de Natal até São Paulo foi cumprida, ainda que com atraso, diga-se tolerável, e que nem mesmo configura transtorno e aborrecimento capaz de configura dano moral, segundo iterativa jurisprudência.

Como bem ressaltado pela r. sentença:

“No caso em tela, restaram incontroversos o atraso no primeiro voo, a perda da conexão e a realocação dos autores em novo voo, implicando atraso de aproximadamente 15 horas na chegada ao destino.

Ocorre que, no caso concreto, não há demonstração da ocorrência de danos ao direito da personalidade da parte autora.

Em que pese o transtorno vivenciado, a inicial não trouxe, de forma pormenorizada, os supostos danos de ordem moral.

Insta destacar que, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não é a mera frustração que se indeniza, mas, sim, a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado caso a caso (cf. Maria Celina Bodin de Moraes, Danos à Pessoa Humana, Renovar, p. 64; e REsp 202.564, Relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Os transtornos e aborrecimentos decorrentes da situação exposta nos autos, embora incômodos, devem ser considerados como meros acontecimentos da vida cotidiana, os quais, por si só, não são suficientes para configurar o dano moral indenizável. Conforme entendimento jurisprudencial, apenas agressões que excedam a esfera do mero dissabor e que efetivamente

provoquem angústias profundas e aflições psicológicas consideráveis podem justificar a compensação por dano moral.

No caso em análise, observa-se que não há provas concretas de que a conduta da ré tenha efetivamente causado à parte autora dor significativa, abalo psicológico ou agravamento de sua condição de saúde que ultrapassem os infortúnios normais do dia a dia. O C. Superior Tribunal de Justiça tem reiteradamente decidido que o mero inadimplemento contratual ou falhas na prestação de serviços não configuram, por si só, dano moral, exceto se demonstrado que tais falhas tenham causado prejuízos de ordem emocional ou psicológica substanciais.

Portanto, na ausência de provas suficientes que demonstrem que a conduta da ré tenha trazido consequências psicológicas severas ou danos emocionais contundentes para a parte autora, não se justifica a concessão de indenização por dano moral. Tal posição está alinhada com o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, visando a evitar a banalização do dano moral e a assegurar que compensações sejam feitas apenas em face de violações significativas que realmente afetem a dignidade e a integridade psíquica do indivíduo.” (fls. 115/116).

E outros fundamentos são dispensáveis, diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. decisão, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

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.

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.

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

Ante o disposto no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da parte ré para 12% sobre o valor atualizado da causa.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA