



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028711-52.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIANA GONÇALVES LEAL DE OLIVEIRA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39671

APELAÇÃO Nº 1028711-52.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE JABAQUARA

APELANTE: MARIANA GONÇALVES LEAL DE OLIVEIRA

APELADA: TAM LINHAS AÉREAS S/A

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – apelada encaminhou corretamente mensagem à apelante sobre o cancelamento e remarcação do voo – cumprimento do artigo 12, §1º, I da Resolução nº 400/2016 da ANAC – não comprovação da má prestação de serviços – fatos narrados na presente ação não ocasionaram à apelante nenhum tipo de reflexo imaterial ou material, quantificável ou não – sentença mantida – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação ajuizada por MARIANA GONÇALVES LEAL DE OLIVEIRA em face de LATAM AIRLINES BRASIL por meio da qual alega, em síntese, ter adquirido por passagens aéreas em voos operados requerida para a prestação do serviço de transporte entre São Paulo e Imperatriz no dia 15/09/2024. Sustenta que no aeroporto lhe foi informado que o voo estava atrasado e, posteriormente, que havia sido cancelado, sendo realocada para novo voo e chegando ao seu destino com quase dez horas de atraso. Narra que a ré não prestou qualquer assistência material. Requer, portanto, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. A ré apresentou contestação, em que sustenta a inexistência do dever de indenizar. O autor apresentou réplica.”.*

A ação foi julgada improcedente (fls. 124/126). Em razão da

sucumbência, a autora foi condenada no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 129/144). Sustentou que houve falha na prestação de serviços diante do cancelamento do voo adquirido com realocação em voo com chegada ao destino quase dez horas depois do contratado. Requereu a reforma da r. sentença para o fim de se condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais. Para tal fim, pugnou pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 150/160), a ré requereu, basicamente, a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto dentro do prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

Pela leitura da petição inicial, a autora-apelante informou que efetuou a compra de passagem de São Paulo, com destino a Imperatriz, com saída no dia 15/09/2024. Contudo, ao chegar no aeroporto foi informada que o voo havia sido cancelado. Sustentou que não foi informada do cancelamento, no prazo de 72 horas que antecede o voo, conforme dispõe o artigo 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC. No mais, informou que a apelada impôs apenas uma alternativa de novo voo, com chegada ao destino após dez horas do contratado.

Em contestação, a apelada comprovou a efetiva comunicação do cancelamento do voo, com alteração do horário, em cumprimento à Resolução nº 400/2016 da ANAC.

A apelante, em réplica (fls. 111/122), sequer se manifestou sobre a comprovação da comunicação da apelada sobre o cancelamento do voo. Sustentou, apenas, a falha na prestação de serviços da companhia aérea.

Pois bem. O documento de fls. 49 comprova que a comunicação do cancelamento do voo datado de 15/09/2024, foi realizado em

17/07/2024.

Dispõe o artigo 12, §1º, I da Resolução 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 acomodação 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;”

Assim, diante do cumprimento da citada legislação, com o correto envio de mensagens constando o cancelamento do voo e a remarcação, muito antes do prazo de 72 horas (fls. 49), não há que se falar em condenação da apelada no pagamento de indenização por danos morais.

Os fatos narrados na presente ação não ocasionaram nenhum tipo de reflexo imaterial ou material – quantificável ou não. Ao menos, não há qualquer prova nesse sentido, sendo certo que a hipótese não é de dano “in re ipsa”, consoante entendimento do STJ. Corolário, a apelante não sofreu comprovadamente dano moral por conta da desavença contratual que teve com a apelada. Tampouco há que se falar em perda de tempo útil ou desvio produtivo para tentar solucionar o problema criado pela apelada.

Em sendo assim, nenhuma indenização é devida a esse título.

Por tais motivos, mantém-se a r. sentença.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada para 12% (doze por cento) da base de cálculo eleita na sentença. Trata-se de aumento adequado para remunerar condignamente o trabalho realizado nesta sede.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses moldes, **nega-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator