



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000431081

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022148-76.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADRIANO PINHEIRO BEZERRA DE MENEZES, são apelados LATAM AIRLINES GROUP S/A e PASSAREDO TRANSPORTES AEREOS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 1º de maio de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1022148-76.2023.8.26.0003

Apelante: Adriano Pinheiro Bezerra de Menezes

Apelados: Latam Airlines Group S/A e Passaredo Transportes Aereos S.a.

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Michelle Fabiola Dittert Pupulim

Voto nº 10.265

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO.
DANO MORAL. RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra Latam Airlines Group S/A e Passaredo Transporte Aéreos S/A, para indenização por danos morais devido a atraso de nove horas em voo.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a existência de dano moral indenizável no caso.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mas o dano moral não é presumido em casos de atraso de voo e deve ser comprovada a lesão extrapatrimonial.

4. A ocorrência de atraso e falta de auxílio material não caracterizam, por si só, dano moral indenizável. No caso, o voo ocorreu no mesmo dia, sem necessidade de hospedagem pernoite ou comprovação de perda de compromisso inadiável. A ocasião não superou o mero dissabor cotidiano.

IV. Dispositivo

5. Recurso não provido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, I e II; Código de Processo Civil, art. 487, I.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19/10/2020; REsp n. 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27/8/2019.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Adriano Pinheiro Bezerra de Menezes em face da Latam Airlines Group S/A e da Passaredo Transporte Aéreos S/A.

A sentença (fls. 277/280) julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos (fl. 280):

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial. Resolvo esta fase com fundamento no artigo 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência, arcará a parte autora com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apelou o autor (fls. 283/302). Aponta o atraso de nove horas em seu voo, sem a prestação de qualquer auxílio material ou de informações adequadas, em especial diante dos sucessivos adiamentos do voo. Afirmar que perdeu um dia de trabalho em razão do atraso. Impugna as capturas de tela juntadas pelas requeridas para comprovar a existência de problemas operacionais e alega a ocorrência de fortuito interno. Pugna pela concessão de indenização por danos morais, em razão dos transtornos e angústias sofridos, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 303/304) e respondido pela Latam (fls. 308/317).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Adriano Pinheiro Bezerra de Menezes em face da Latam Airlines Group S/A e da Passaredo Transporte Aéreos S/A, por meio do qual o autor busca a indenização por danos morais decorrentes de atraso em voo.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

Todavia, no caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso ou cancelamento em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *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* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

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 n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto, pois não há se falar in dano moral *in re ipsa*.

O autor narra na exordial ter comprado passagem aérea para voo de Ribeirão Preto para Guarulhos, com partida às 06h45 (seis horas e quarenta e cinco minutos) e chegada às 07h55 (sete horas e cinquenta e cinco minutos) do dia 02/08/2023 (fls. 30/32).

Todavia, ao chegar para o embarque, foi informado que o voo teria sua partida atrasada. Durante a espera, o voo foi atrasado outras duas vezes (fls. 33/35). Assim, partiu somente às 15h30 (quinze horas e trinta minutos) e chegou no destino com atraso de nove horas. Ao autor não foi prestado qualquer auxílio material.

Destaca-se, nesse ponto, que as requeridas afirmaram a necessidade de manutenção não programada da aeronave, fato considerado pelo juízo *a quo* como fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade das rés (fl. 278).

Entretanto, a mera ocorrência de falha na prestação de serviços não é o suficiente, por si só, para caracterizar dano moral indenizável.

No caso, apesar do atraso e da falta de prestação de auxílio material, o voo aconteceu no mesmo dia, sem a necessidade de hospedagem pernoite, e sem a comprovação de perda de compromisso inadiável, pois o autor alega de forma genérica ter perdido dia de trabalho.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Assim, não se extrai do quadro narrado nenhum fato apto a causar lesão de natureza extrapatrimonial. Respeitada a orientação em sentido diverso, ainda que o autor tenha sido submetido a período considerável de espera no aeroporto, a situação não supera o mero dissabor cotidiano e não permite identificar lesão à integridade psíquica, à honra ou a algum outro direito da personalidade, contexto no qual não existe dano indenizável e o pedido indenizatório é mesmo improcedente.

Diante do exposto, de rigor a manutenção da sentença em sua integralidade. Em razão da sucumbência também neste grau recursal, majora-se a verba honorária para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator