



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431860

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021236-45.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados RAMADAN ELIAS PALUDO, ELENA GALLORINI e ELENA GALLORINI PALUDO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.985

Apelação Cível nº 1021236-45.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo - Foro Regional III

Apelantes: Tam Linhas Aéreas S.A.

Apelados: Ramadan Elias Paludo e Elena Gallorini

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E TRANSPORTE AÉREO. ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO. REALOCAÇÃO DE PASSAGEIROS EM ITINERÁRIO ALTERADO. FORTUITO EXTERNO. ENCHENTES NO RIO GRANDE DO SUL. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por companhia aérea contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais em razão do cancelamento e atraso de voo. Os autores adquiriram passagens para embarque em 16.05.2024, mas, devido ao fechamento do Aeroporto de Porto Alegre-RS em decorrência das enchentes, foram realocados em itinerário alterado, chegando ao destino final com três dias de atraso. A sentença reconheceu o dever de indenizar por danos materiais e morais, mas a recorrente volta-se apenas contra a condenação a indenizar danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) determinar se a companhia aérea deve ser responsabilizada pelo cancelamento e atraso do voo, considerando a ocorrência de fortuito externo; e (ii) verificar se há dano moral indenizável decorrente dos transtornos experimentados pelos passageiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A ocorrência de enchentes no Rio Grande do Sul, que levaram ao fechamento do Aeroporto Salgado Filho, configura fortuito externo, excludente de responsabilidade civil da companhia aérea, nos termos do art. 256, § 1º, II, e § 3º, I, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

A companhia aérea adotou medidas para minimizar os transtornos dos passageiros, oferecendo alternativas de acomodação e restituição do valor das passagens, afastando a caracterização de falha na prestação do serviço.

O dano moral não é presumido em casos de atraso de voo, sendo necessária a demonstração de prejuízo efetivo que ultrapasse o mero aborrecimento, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça e art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica.

No caso concreto, os autores não comprovaram a ocorrência de prejuízo extrapatrimonial significativo, não havendo elementos que indiquem violação a direitos da personalidade apta a justificar indenização por dano moral.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido para afastar a condenação por danos morais e redistribuir os ônus sucumbenciais.

Tese de julgamento:

O fechamento do aeroporto de destino devido a condições climáticas adversas configura fortuito externo, excluindo a responsabilidade da companhia aérea pelo cancelamento e atraso do voo.

O dano moral decorrente de atraso de voo não é presumido, sendo necessária a comprovação de prejuízo efetivo que ultrapasse o mero aborrecimento.

Dispositivos relevantes citados: Código Brasileiro de Aeronáutica, arts. 256, § 1º, II e § 3º, I; 251-A.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.584.465-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 13.11.2018; TJSP, Apelação Cível nº 1011261-10.2024.8.26.0161, Rel. Des. Tavares de Almeida, j. 09.03.2025.

Vistos.

RAMADAN ELIAS PALUDO E ELENA GALLORINI ajuizaram ação em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A., com o objetivo de ver a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

A r. sentença de fls. 127 a 133 julgou procedente o pedido e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 1.550,22, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso, computando-se juros legais, contados a partir da citação, sendo de 1% ao mês até 30/08/2024, e, a partir desta data, pela Taxa Referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência; e por danos morais de R\$ 7.000,00, que deverá ser devidamente corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a presente data, computando-se juros legais, contados a partir da citação, sendo de 1% ao mês até 30/08/2024, e, a partir desta data, pela taxa referencial do Sistema Especial de

Liquidação e de Custódia (Selic), exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em face da sucumbência experimentada, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do(s) patrono(s) da autora, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação, devidamente corrigida, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Inconformada, apela a ré (fls. 136 a 148). Argumenta que o dever indenizatório deriva da união de três pressupostos básicos: a ocorrência de ato ilícito, a existência de dano e o nexo causal entre a conduta ilícita e o dano. Sustenta que o fechamento do aeroporto de Porto Alegre devido à tragédia é uma excludente de responsabilidade, rompendo o nexo de causalidade entre o ato e o dano. A apelante também destaca que ofereceu alternativas aos autores, como a reacomodação do voo para o aeroporto mais próximo ou a restituição integral do valor pago pelo bilhete.

A apelante argumenta que os apelados não demonstraram efetivamente a ocorrência e a dimensão do dano moral, e que o mero descumprimento contratual não é passível de caracterizar ofensa moral. Sustenta que o dano moral não pode ser presumido em decorrência de mera demora e eventual desconforto, sendo necessário avaliar outras questões, como as providências tomadas pela companhia aérea para amenizar os aborrecimentos sofridos pelo passageiro. Assevera, ainda, que o valor arbitrado a título de indenização por dano moral é elevado e desproporcional ao ocorrido.

Pugna, assim, seja o recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais. Subsidiariamente, caso não seja esse o entendimento, pede a redução do valor da condenação da indenização a título de dano moral.

Contrarrazões apresentadas às fls. 154 a 156.

Subiram os autos a esta Instância, por força do recurso de apelação interposto pela ré.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Os autores ajuizaram ação em face da companhia aérea ré com o objetivo de serem indenizados por danos morais e materiais, pedidos acolhidos pela sentença.

A ré não se conformou com a condenação imposta a título de danos morais apenas, sem se insurgir quanto à condenação pelos danos materiais. Nessa toada, o presente recurso discute somente a condenação por DANOS MORAIS.

Depreende-se dos autos e é incontroverso que os autores adquiriram passagens aéreas para embarque em 16.05.2024, às 07h25, em Guarulhos-SP, com chegada em Porto Alegre-RS às 09h10 do mesmo dia (fls. 20).

Dias antes do embarque, o itinerário foi alterado e o voo passou a ser em 19.05.2024, com partida às 8h45, de São Paulo-SP (aeroporto de Congonhas) e previsão de chegada às 10h25, em Caxias do Sul-RS (não mais em Porto Alegre-RS). No entanto, o voo foi cancelado e os passageiros realocados para um voo no dia seguinte (20.05.2024), com saída às 11h45 de São Paulo-SP e chegada em Caxias do Sul-RS às 13h20 (fls. 25).

Os autores não concordaram com a realocação e receberam apenas uma alternativa da companhia aérea, para embarque em São Paulo-SP às 15h15 de 19.05.2024, e chegada a Florianópolis-SC no mesmo dia, às 16h20 (fls. 26). Aceitaram a alternativa para não perderem compromissos agendados. Mesmo assim, o voo decolou com atraso, às 16h00 (fls. 27), e, ao chegarem a Florianópolis, tiveram de alugar um veículo para concluir a viagem até Caxias do Sul-RS (cerca de sete horas de viagem; fls. 28).

Assim, chegaram ao seu destino 3 (três) dias após o previsto e, ainda, com alterações de aeroportos de partida e chegada.

A realocação dos passageiros se deveu às enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul no final de abril e início de maio de 2024, que atingiu severamente a cidade de Porto Alegre, levando ao fechamento do Aeroporto Salgado Filho por meses (outubro de 2024). Trata-se de fato notório.

Não era possível o pouso no aeroporto de Porto Alegre-RS, razão pela qual a companhia realocou os passageiros em voo para a cidade de Caxias do Sul-RS. Ainda assim, em razão do caos a que todo o Estado do Rio Grande do Sul estava submetido, foi necessário alterar a data e o honorário do voo.

Ou seja, houve fortuito externo, relacionado a condições climáticas desfavoráveis, pelo qual a companhia aérea não pode ser responsabilizada, consoante o art. 256, § 1º, II e § 3º, I, do Código Brasileiro de Aeronáutica:

Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:

(...)

II - de atraso do transporte aéreo contratado.

§ 1º O transportador não será responsável:

(...)

I - no caso do inciso II do *caput* deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano. (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

(...)

§ 3º Constitui caso fortuito ou força maior, para fins do inciso II do § 1º deste artigo, a ocorrência de 1 (um) ou mais dos seguintes eventos, desde que supervenientes, imprevisíveis e inevitáveis: (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

I - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de condições meteorológicas adversas impostas por órgão do sistema de controle do espaço aéreo; (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

(...)

Neste sentido julgado deste E. Tribunal de Justiça em caso semelhante:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO - VOO NACIONAL - Porto Alegre / São Paulo - RÉ - CANCELAMENTO - ALEGAÇÃO - CONDIÇÕES CLIMÁTICAS DESFAVORÁVEIS NO AEROPORTO DE origem - FORTUITO EXTERNO - INTELIGÊNCIA DO ART. 256, § 1º, II E § 3º, I, DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA - FATO NOTORIAMENTE CONHECIDO - ENCHENTES NA REGIÃO SUL - AUTORA - REACOMODAÇÃO PARA EMBARQUE PELO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS. AUTORA - DANOS MATERIAIS - DIREITO À RESTITUIÇÃO DAS IMPORTÂNCIAS DESTINADAS À HOSPEDAGEM,

DESLOCAMENTO E ALIMENTAÇÃO - IMPOSIÇÃO -
FUNDAMENTO - PRESERVAÇÃO DO ESTADO PATRIMONIAL.
AUTORA - DANO MORAL - DESCARACTERIZAÇÃO -
PRECEDENTE - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA
PERSONALIDADE - NÃO REPERCUSSÃO NA ESFERA PSÍQUICA
- INDENIZAÇÃO - AFASTAMENTO. APELO DA RÉ
PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1011261-10.2024.8.26.0161; Relator (a): Tavares
de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2025; Data de
Registro: 09/03/2025).

Ainda que fosse o caso de reconhecer a
responsabilidade da companhia aérea, não caberia a condenação ao pagamento de
indenização por danos morais.

Em que pese a insatisfação dos autores diante do atraso
dos voos, o abalo não transcende o mero aborrecimento.

Com efeito, o dever de indenizar, nas hipóteses de
atraso de voo, exige a comprovação do prejuízo experienciado pelo consumidor. O
dano moral nesse caso não é presumido, conforme entendimento do E. STJ. Confir-
se:

“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, podem-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 nº 1.584.465-MG, registro nº 2015/0006691-6, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. NANCY ANDRIGUI, j. em 13.11.2018, DJe de 21.11.2018).

Da mesma forma, o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece:

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.

Como se vê, a norma é EXPRESSA ao condicionar a indenização à PROVA EFETIVA DE PREJUÍZO, o que não ocorreu no caso dos

autos.

Na espécie, como não há presunção do dano moral, os autores tinham de comprovar ter sofrido algum prejuízo pela demora enfrentada. Contudo, não há nos autos qualquer prova nesse sentido.

Os autores sequer narram prejuízo efetivo sofrido pelos atrasos, mas meramente aduzem que ficaram frustrados pela realocação nos voos.

Nesse sentido, o dissabor experimentado não transcende o mero aborrecimento, uma vez que não houve violação a seus direitos de personalidade e, portanto, não gera danos indenizáveis.

Segundo Sérgio Cavalieri Filho, “(...) só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Gen-Atlas, 13. ed., 2018, p. 123).

O incômodo e desconforto de algumas circunstâncias não são acontecimentos aptos a causar abalos de efeitos duradouros, de modo a ensejar a fixação de reparação pecuniária.

Assim, ausente o dano, não há responsabilidade civil.

Ainda nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara:

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Dano moral – Atraso de voo - Chegada do autor ao seu local de destino com

aproximadamente sete horas de atraso - **Ausência de demonstração de que disso tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro - Autor que não evidenciou que passou por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em virtude do aludido atraso - Fato que representou dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral - Inexistência de prova de que direitos da personalidade do autor, como integridade física e psíquica, dignidade, reputação ou a sua honra subjetiva, tenham sido lesados** - Dano moral resultante de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ - Indenização indevida - Sentença de improcedência da ação mantida - Apelo do autor desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1025963-81.2023.8.26.0003; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024);

Apelação - Ação de indenização por danos morais - Atraso de voo - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Alegação de que a falha na prestação dos serviços pela companhia aérea requerida resultou atraso na chegada ao seu destino, situação que ultrapassa o mero aborrecimento - Não acolhimento - **Prejuízo extrapatrimonial que não se presume na hipótese** - Inteligência do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica - Precedentes do C. STJ e desta 23ª Câmara de Direito Privado - Situação narrada pelo autor que não configura dano moral indenizável - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados - RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1004361-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024);

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - VOO NACIONAL - FLORIANÓPOLIS / CONGONHAS / CAMPO GRANDE - RÉ - atraso no primeiro trecho - AUTOR - perda da conexão - reacomodação em outro voo - FINALIZAÇÃO DA VIAGEM - vinte e quatro HORAS APÓS - APELO - PRETENSÃO - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - NÃO RECONHECIMENTO - PRECEDENTE - FATO - **AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO REPERCUSSÃO NA ESFERA PSÍQUICA - padecimento anímico - não comprovação** - entendimento do superior tribunal de justiça - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010610-64.2024.8.26.0003; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O pedido de indenização do dano moral, assim, por qualquer ângulo que se analise a pretensão, não pode ser acolhido.

De rigor, portanto, a reforma parcial da r. sentença para afastar a condenação da empresa a pagar indenização por danos morais aos autores.

A sucumbência, assim, passará a ser recíproca, devendo cada parte arcar com metade das custas e despesas processuais, e os autores com honorários de 10% do valor da indenização por danos morais afastada, e a ré com honorários de 10% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA