



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432612

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006685-23.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que são apelantes CARMEM HERRERO FERNANDES DA SILVA (ASSISTINDO MENOR(ES)), FRANCISCO PEREIRA DA SILVA NETO, GIOVANNA SOUZA VACCARO, LUCAS FERNANDES VACCARO e LUIZA FERNANDES DA SILVA (MENOR(ES) ASSISTIDO(S)), são apelados DECOLAR.COM LTDA e TVLX VIAGENS E TURISMO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1006685-23.2024.8.26.0565

Apelantes Carmem Herrero Fernandes da Silva, Francisco Pereira da Silva
Neto, Giovanna Fernandes Vaccaro, Lucas Fernandes Vaccaro e L. F.
da S.

Apelado TVLX Viagens e Turismo S/A

Comarca São Caetano do Sul – 4ª Vara Cível

Voto nº 50035

Indenização – Responsabilidade civil – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Danos morais – Não reconhecimento – Descumprimento contratual que, por si só, não caracteriza lesão a direito da personalidade – Ausência de fato extraordinário, a afastar a configuração de dano moral – Dano *'in re ipsa'* – Não reconhecimento – Precedentes jurisprudenciais – Necessidade de prova por parte do passageiro da lesão extrapatrimonial sofrida –

Dano material – Pretensão de reembolso de despesas referentes a deslocamento de Guarulhos a Campinas – Embarque originalmente previsto para Campinas – Reembolso indevido - Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017.

Recurso não provido.

Vistos,

A r. sentença de fls. 182/189 julgou procedente em parte a ação, para condenar a ré ao pagamento de danos materiais aos autores, nas quantias de R\$12.280,20 (págs. 47/50) e passagens aérea de volta no valor de R\$7.267,75 (págs. 52/62), que deverão ser monetariamente corrigidas pelos índices da tabela prática do Tribunal de Justiça desde o desembolso, e acrescida de juros legais a partir da citação (artigo 405 do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024). Diante da sucumbência recíproca, as partes dividirão, igualmente (50% pelos autores e 50% pela ré), as custas e despesas processuais e pagarão honorários ao patrono da parte contrária, fixados em 10% do valor da condenação, com fundamento nos artigos 85, § 2º, e 86, caput, ambos do Código de Processo Civil).

Apelam os autores sustentando, em síntese, que a falha na prestação do serviço ocasionou a situação anormal vivenciada por eles, apta a causar dano moral indenizável, devendo, dessa forma, a apelada ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais; insiste também que é devido o reembolso pelo dano material referente ao deslocamento de Guarulhos a Campinas,

que se deu em decorrência da má prestação de serviços da apelada, que foi incapaz de oferecer uma realocação que converge com as suas necessidades, fls. 192/201.

Processado e não respondido o recurso (certidão de fls. 209), vieram os autos ao Tribunal e após a esta Câmara.

É o relatório.

Sem razão o apelo.

Com efeito, em que pese a existência de falha na prestação de serviços – cancelamento de voo –, tem-se que o mero descumprimento contratual, por si só, não configura dano moral, consoante assentada jurisprudência dos tribunais superiores, ressalvadas as hipóteses em que restar evidenciada a efetiva ocorrência de lesão a direitos da personalidade do contratante, o que não se verifica na espécie.

Nesse sentido: “*AGRAVO REGIMENTAL NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. REEXAME DA CONCLUSÃO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRADO REGIMENTAL IMPROVIDO. 1. Esta Corte possui entendimento de não ser qualquer inadimplemento contratual ensejador de dano moral, somente se configurando este por atraso em voo, em regra, se o consumidor foi submetido à situação constrangedora ou humilhante. 2. No caso, como se vê das premissas traçadas pelo acórdão impugnado, não ficaram comprovados os transtornos de ordem moral à recorrente, a fim de caracterizar o dever de indenizar. 3. Desse modo, a inversão de entendimento, para fins de se acolher a tese lançada pela agravante, importa, inexoravelmente, no revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que é vedado pelo enunciado n. 7 da Súmula desta Corte Superior. 4. Agravo regimental improvido.*” (AgRg no AREsp 764.125/MG, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/12/2015, DJe 03/02/2016).

Não se desconhece que a transportadora responde de forma objetiva pelos vícios decorrentes da atividade que presta, em observância à teoria do risco do empreendimento e conforme disposto no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigo 14, ‘caput’, do CDC, exceto se demonstrada eventual existência de excludente do nexo de causalidade (artigos 734 e 737, ambos do Código Civil e artigo 14, §3º, inciso II, do CDC).

Contudo, na hipótese dos autos, não houve demonstração de que presente o pressuposto principal para o reconhecimento do dever de indenizar, qual seja, a ocorrência de danos, veja-se: “... como é notório, para que haja pagamento de indenização (...) é necessário comprovar o dano patrimonial ou extrapatrimonial suportado por alguém. Em regra, não há responsabilidade civil sem dano, cabendo o ônus de prova ao autor da demanda, aplicação do art. 373, inc. I, do CPC/2015.” (Flávio Tartuce, Manual de direito civil:

vol. único, 10ª ed., São Paulo: Método, 2020, p. 469).

Das razões expostas, observa-se que, além de alusões genéricas a desconfortos/aborrecimentos que teria a recorrente suportado em razão da não realização do voo como originalmente contratado, não apresenta a parte apelante qualquer fato concretamente apto a ocasionar afronta à personalidade do indivíduo.

Cumprе ressaltar, ainda, que no caso de cancelamento de voo, o próprio C. STJ, em decisões recentes, vem sustentando que não se trata de dano moral presumido (*in re ipsa*), devendo outros fatores serem considerados, a fim de que se possa aferir a real ocorrência de dano moral, sendo exigido do passageiro efetiva prova da lesão extrapatrimonial suportada.

Confira-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, 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. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Não é, portanto, qualquer fato vivenciado pela parte que gera dano passível de indenização, mas aquele que ultrapassa a esfera patrimonial da vítima, atingindo os direitos fundamentais inerentes à personalidade e, como consequência, lhe causa constrangimento, mágoa e tristeza, o que significa se entender que a situação contratual vivenciada nos autos não revela circunstância que suplanta hipótese de dissabor, inexistindo ofensa a direitos da personalidade.

Como leciona Sérgio Cavalieri Filho, “... só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, 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.” (in Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Editora Atlas, 2009, p. 83/4).

Logo, conquanto a parte apelante tenha sido obrigada a aceitar intercorrências, não se vislumbra nada que extrapolasse o razoável em prejuízo da recorrente, afastando qualquer condenação por dano moral.

Com efeito, à parte autora não incumbe demonstrar tão somente a falha na prestação do serviço (fato este, inclusive, incontroverso), mas deve comprovar que tal descumprimento contratual foi relevante a ponto de ocasionar transtornos à sua honra e dignidade, a ensejar indenização por danos morais.

Assim, o descumprimento do contrato não possui força, por si só, para ensejar indenização por danos morais. Por isso, o cancelamento, per si, não bastou para configurar o dano moral.

Na mesma direção, precedente desta C. Câmara: “TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. RELAÇÃO DE CONSUMO. Inversão do ônus da prova. Descabimento. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Orientação do STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Autor que chegou ao destino com cerca de doze horas

de atraso. DANO MORAL. Inocorrência. Orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral in re ipsa. 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. Incumbia ao requerente a prova do prejuízo moral sofrido, não sendo suficiente a demonstração da falha na prestação do serviço. Imprescindível a comprovação de que aludido descumprimento contratual tenha atingido o postulante em sua honra e dignidade. O simples descumprimento do contrato não é, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1007271-38.2020.8.26.0068; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2021; Data de Registro: 06/05/2021).

E não diverge a jurisprudência deste E. Tribunal: *“INDENIZAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – MERO ABORRECIMENTO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO, NAS CIRCUNSTÂNCIAS – AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO IMPROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1002713-80.2019.8.26.0222; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guariba - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 08/05/2021; Data de Registro: 08/05/2021).

Ainda: *“Apelação. Transporte aéreo. Ação de reparação de danos. Responsabilidade civil. Atraso de voo em tempo razoável. Mero dissabor que não pode ser alçado ao patamar do dano moral. Ausência de comprovação de prejuízo e de maiores repercussões na vida da autora. Danos morais não configurados. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Sentença mantida. Recurso desprovido.”* (TJSP; Apelação Cível 1003575-97.2017.8.26.0100; Relator Pedro Kodama; 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12/12/2017).

No ponto relativo ao dano material alegado, as razões invocadas pela parte apelante, ainda que reconhecida a falha na prestação do serviço, são incapazes de infirmar as conclusões adotadas na r. sentença no sentido de que *“...não há que se falar em restituição do valor de R\$259,00 referente ao deslocamento de Guarulhos-SP à Campinas-SP, eis que os autores residem nesta comarca e o cancelamento das passagens aéreas anteriormente reservadas com embarque em Guarulhos-SP foram adquiridas pelos autores com embarque em Campinas-SP, em razão do que, nada justifica que naquela data os autores fossem para Guarulhos e depois para Campinas, tendo em vista a aquisição antecipada das passagens para o dia 12/10/2023”*; de modo que reconhecida a ausência de justa causa para a pretensão de reembolso do referido valor.

Por tais motivos, fica mantida a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), ora adotados em complemento aos do presente voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nega-se provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
Relator