



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009039-04.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelado CARLOS ROBERTO SILVA FIGUEIREDO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 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 1009039-04.2024.8.26.0506

Apelantes Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

Apelado Carlos Roberto Silva Figueiredo

Comarca Ribeirão Preto – 5ª Vara Cível

Voto nº 50036

Transporte aéreo nacional – Indenização por dano moral – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Citação – Nulidade – Companhia aérea citada no guichê do aeroporto – Impossibilidade – Superação – art. 488, do CPC – Cancelamento e atraso de voo – Chegada ao destino em horário diverso ao previsto originalmente – 13 horas de atraso – Matéria de fato não controvertida – Atraso efetivamente ocorrido – Responsabilidade Civil – Não configuração dos pressupostos – Dano moral 'in re ipsa' – Não reconhecimento – STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 21/11/2018 – Inocorrência de fato extraordinário, a despeito do dissabor inerente ao descumprimento – Resolução n.º 400/16 da ANAC (artigo 12, § 1º) – Dever de reacomodação em outro voo atendido pela ré – Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral – Inobservância do artigo 373, I do CPC – Transtornos causados à parte autora que são meros dissabores do cotidiano e não ensejam dano moral – Ação Improcedente – Sucumbência revertida.
Recurso provido.

Vistos,

A r. sentença de fls. 207/210, integrada pela decisão de fls. 232/233, julgou procedente em parte a ação indenizatória (art. 487, I, do CPC), para condenar as requeridas solidariamente no pagamento de R\$ 4.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde o arbitramento e juros demora contados da citação; considerando que a parte autora decaiu somente quanto ao valor da condenação em danos morais, fixada em montante inferior ao pretendido na inicial (Súmula 326 do STJ), condenada a parte ré no pagamento das despesas e custas processuais, além dos honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$ 1.000,00 (art. 85, § 8º, do CPC).

Apela a corré (Tam Linhas Aéreas S/A) buscando, em sede de preliminar, a nulidade da citação, pois foi expedida a carta de citação para endereço diverso (aeroporto de Guarulhos/SP) e não àquele onde estão as pessoas aptas a receberem citações em nome da empresa TAM LINHAS AÉREAS S/A, empresa com sede na cidade de São Paulo, Capital, sito à Rua Ática, nº 673, 6º andar, sala 62, bairro Jardim Brasil, CEP 04634-042, inscrita no CNPJ/ MF sob o nº

02.012.862/0001; que a citação se deu no aeroporto por pessoa estranha à Cia Aérea; quanto ao mérito, busca a reversão do julgado sob o argumento de que, não obstante se trate de relação consumerista, o autor/apelado não está isento de trazer a prova mínima de suas alegações, no que tange a existência do nexo de causalidade do dano supostamente existente; que o pedido de reparação por dano moral supostamente sofrido pela parte requerente não deve ser acolhido, haja vista a inexistência de ilícito civil, tampouco houve qualquer repercussão na vida do autor que pudesse lhe causar algum tipo de aflição ou tristeza; que não há sequer uma prova nos autos de tais aflições, ônus este que lhe incumbia, nos termos do art. 373, do CPC; que são apenas alegações sem o mínimo de lastro probatório acerca de eventual dano sofrido e não estamos diante do dano chamado *in re ipsa*; que não houve ataque à honra, à dignidade, à reputação do autor, não estando presentes as condições para possível reparação por dano moral; (fls. 236/254).

Processado, recebido e sem resposta (certidão de fls. 261), vieram os autos ao Tribunal e após a esta Câmara.

É o relatório.

De início, no que tange à preliminar de nulidade da citação, embora não se discuta a validade da teoria da aparência, bem como a admissão da citação da companhia aérea na pessoa de seus funcionários como válida, por certo que a citação encaminhada para o Aeroporto de Guarulhos/SP, inviabiliza a conclusão de que foi entregue aos postos da requerida.

Há que se considerar o expressivo volume de ações ajuizadas contra companhias aéreas, de modo que se poderia inferir que referida citação nos moldes em que realizada, teria o condão de impedir ou mesmo dificultar a formalização do contraditório, bem como o exercício da ampla defesa pela recorrida, o que não se deve admitir no sistema processual vigente.

Nesse sentido, já se posicionou este E. Tribunal: *RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Danos morais. Preliminar de nulidade de citação configurada. Consideração de que a carta citatória foi encaminhada a endereço diverso da sede da empresa aérea e entregue a pessoa estranha ao feito, que não figura como representante da empresa. Nulidade insanável, tendo o vício na realização da citação contaminado todos os atos processuais subsequentes. Preliminar acolhida para anular o processo a partir da citação, restabelecido o prazo para a oferta da resposta. Recurso provido. Dispositivo: deram provimento ao recurso.* (TJSP; Apelação Cível 1007602-20.2019.8.26.0047; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/07/2020; Data de Registro: 13/07/2020).

Ainda: *NULIDADE DE CITAÇÃO – Pessoa jurídica – Carta de citação encaminhada para o aeroporto da cidade, diversamente do endereço indicada na inicial, onde a requerida mantém a sua sede – Revelia – Impossibilidade: – Não deve ser reputada válida a citação por carta encaminhada*

para endereço diverso do declinado na petição inicial, onde fica localizada o aeroporto da cidade, não sendo possível concluir pelo recebimento por funcionário da empresa aérea. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000374-22.2020.8.26.0576; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2021; Data de Registro: 24/03/2021).

Contudo, uma vez que a matéria de fato não é ponto de controvérsia, uma vez que a Cia. Aérea não impugna o atraso de quase 13 horas para chegada do autor ao destino, a nulidade deve ser superada, nos moldes do art. 488, do CPC, pois a solução à controvérsia favorece à parte a quem alegou a nulidade.

Nesse sentido, confira-se:

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Repetição de Indébito e Indenizatória por Dano Moral. Contrato de cartão de crédito consignado. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da instituição financeira. Preliminares de mérito não apreciadas em razão do julgamento integralmente favorável ao apelante. Incidência do art. 488 do CPC, que dispõe sobre a resolução do mérito sempre que a decisão for favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485. Mérito. Celebração de negócio jurídico sem anuência. Descabimento. Autor que não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos alegados a seu favor (art. 373, I, CPC). Presença de contradições e omissões. Compras não impugnadas e depósitos efetuados na conta do Requerente. Ausência do dever de indenizar. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos do Autor. Redistribuição da sucumbência. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007310-37.2022.8.26.0077; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024).

Apelação Cível. Execução fiscal. Sentença de extinção com fundamento na Resolução nº 547/2024 do Conselho Nacional de Justiça, que disciplinou a tese fixada no Tema 1184 (RE 1.355.208 – STF). Preliminares de nulidade da sentença por cerceamento de defesa e afronta ao princípio da vedação à decisão surpresa não apreciadas. Julgamento integralmente favorável ao apelante. Incidência do art. 488 do CPC, que dispõe sobre a resolução do mérito sempre que a decisão for favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485. Mérito. Embora o valor da causa não exceda R\$ 10.000,00, não se evidenciou a ausência de movimentação útil por mais de um ano. Pendente diligência de avaliação do bem penhorado. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1002250-36.2016.8.26.0581; Relator (a): Marcos Soares Machado; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Público; Foro de São Manuel - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025).

Superada a preliminar, quanto à questão de fundo, com razão a apelante.

Com efeito, em que pese a existência de falha na prestação de serviços – cancelamento/atraso de voo –, com chegada ao destino com cerca de 13 horas de atraso, 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 AGRAVO 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. AGRAVO 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 o recorrente suportado em razão da não realização do voo como originalmente contratado, não apresenta a parte autora qualquer fato concretamente apto a ocasionar afronta à personalidade do indivíduo.

Nesse sentido, confira-se as razões deduzidas pelo autor na petição inicial: “...Ora Excelência, estamos tratando de um atraso de quase 13 (treze) horas para chegar no destino por conta de uma manutenção não

programada, que configura fortuito interno e não exclui a responsabilidade das requeridas de indenizar por perdas e danos. É dizer, a falha na prestação dos serviços é incontroversa. Além disso, importante frisar que o requerente recebeu assistência de hospedagem da requerida - Latam, entretanto, cumpre mencionar que a prestação de assistência material não é nada mais do que uma obrigação independente que a empresa possui em casos de atraso/cancelamento por mais de 04 (quatro) horas – resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil. Em resumo, a falha na prestação dos serviços das empresas é mais do que evidente, já que houve atraso de quase 13 (treze) horas para chegar no destino por fortuito interno. É dizer, os danos morais experienciados estão mais do que comprovados!...”, fls. 03.

Cumpra ressaltar, ainda, que no caso de cancelamento/atraso 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).

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. A análise da pretensão de indenização por danos morais em razão de cancelamento de voo deve levar em conta as peculiaridades inerentes à atividade de navegação aérea, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana, observadas no mundo todo. 2. No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas. 3. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes. 4. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave. 5. Na presente hipótese, segundo entendeu a Corte local, não foi comprovada a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, circunstância que afasta a pretensão de indenização pois, consoante entendimento desta Corte Superior, o dano moral não é presumido em decorrência de mero atraso ou cancelamento de voo, os quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causados por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737). Precedentes. 6. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 2.150.150/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/5/2024, DJe 24/6/2024).

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 apelada tenha sido obrigada a aceitar intercorrências, como cansaço, frustração e reacomodação, não se vislumbra nada que extrapolasse o razoável em prejuízo do recorrido, afastando qualquer condenação por dano moral, sendo certo que, da situação considerada, e dentro das possibilidades disponíveis, a postura da apelante, agindo da forma como era esperada de uma companhia aérea, também é um contraponto para a improcedência do pedido indenizatório.

Por isso, de rigor a improcedência da ação, revertido o ônus de sucumbência em desfavor do autor, mantido inclusive os honorários advocatícios arbitrados por equidade, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC.

Dá-se provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
Relator