



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000437666**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031346-40.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VICTOR MATTOS DA SILVA, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**FRANCISCO GIAQUINTO**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº : 47234**

**APEL. Nº : 1031346-40.2023.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTES. : VICTOR MATTOS DA SILVA**

**APDO. : LATAM AIRLINES GROUP S/A**

\*Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – Voo partindo de São Paulo/SP a Porto Velho/RO com conexão em Brasília/DF – Cancelamento do voo contratado no trecho Brasília/Porto Velho, alegando-se necessidade de readequação da malha aérea – Atraso de mais de 15 horas em relação ao horário originalmente contratado – Sentença de improcedência – Descabimento – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Violação aos artigos 734 e 737 do CC e da Resolução ANAC 400/2016 – Falha na prestação do serviço evidenciada – Readequação da malha aérea constitui fortuito interno, integrando o risco da atividade empresarial da ré – Autor que chegou ao destino com mais de quinze horas de atraso em relação ao horário original, perdendo compromissos profissionais já que realizava viagem a trabalho - Danos morais evidenciados – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), mas em valor menor ao sugerido – Recurso provido em parte.\*

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **VICTOR MATTOS DA SILVA** em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, **julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 153/157, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apela o autor (fls. 160/178), alegando a ocorrência de danos morais, suportando verdadeiro calvário com mais de 15 horas de atraso para chegada ao destino. Afirma que o horário do voo para o qual foi realocado implicou em um período de espera de uma noite e metade de um dia até o novo horário de embarque. Ademais, não bastasse o cancelamento sem aviso prévio, demonstrando falta de transparência e desrespeito da companhia aérea para com seus consumidores, a ré ofertou assistência material precária ao passageiro. Nesse sentido, afirma que não havia vaga no primeiro hotel para o qual foi encaminhado, deslocando-se para um novo hotel somente às 03h30, de modo que não conseguiu sequer descansar. Aduz

que estava realizando uma viagem trabalho e precisava chegar na empresa às 08h30 para realizar seus afazeres. No entanto, isto não foi possível já que chegou ao destino com 15 horas e 26 minutos de atraso em relação ao horário original, perdendo seus compromissos profissionais. Alega que atraso de mais quinze horas por culpa exclusiva da companhia aérea requerida ultrapassou os limites da razoabilidade, não podendo ser encarado com caso de “simples atraso”. O dano moral no caso opera-se *in re ipsa*, devendo a indenização ser fixada no montante pleiteado na inicial à fim evitar a repetição da nociva conduta por parte da ré. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 185/195).

É o relatório.

### **VOTO.**

Trata-se de ação indenizatória por danos morais, por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional de passageiros.

Narra o autor, na inicial, adquiriu passagem aérea da companhia ré para viajar de Congonhas a Porto Velho, com conexão em Brasília, em viagem de trabalho conforme seguinte itinerário:

Voo LA3770 – saindo de Brasília às 22h20 do dia 29/10/2023 e chegando a Porto Velho às 00h40min do dia 30/10/2023.

No dia previsto para a viagem, dirigiu-se com antecedência ao aeroporto de Congonhas para realizar o procedimento de check-in, tendo o primeiro voo ocorrido normalmente.

No entanto, ao chegar no aeroporto de Brasília, o segundo voo foi cancelado sem qualquer justificativa.

Relata que, diante da informação de cancelamento, compareceu ao guichê da requerida que lhe ofereceu novo embarque somente para o dia seguinte:

(ii) Voo LA9004 – saindo de Brasília às 13h10 do dia 30/10/2023 e chegando a Porto Velho às 16h06 do dia 30/10/2023.

Afirma que, não bastasse o cancelamento do voo sem aviso prévio, foi enviado para um hotel somente às 02h30 do dia 30/10. Porém, ao chegar ao local, constatou que não havia vaga disponível para que pernoitasse. Assim, teve

que retornar ao aeroporto e, após aguardar mais um tempo, foi encaminhado para um outro hotel somente às 03h30, não conseguindo sequer descansar.

Ao final, embarcou no voo para o qual foi realocado, chegando ao destino com atraso de 15 horas e 26 minutos em relação ao horário original.

Conta que estava precisava chegar na empresa às 08h30 para realizar seus afazeres, o que não foi possível em decorrência do atraso do voo, deixando-o em situação complicada frente a sua equipe de trabalho e superiores, perdendo compromissos profissionais.

Postulou a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Ao contestar (fls. 41/50), alegou a requerida, no mérito, que o cancelamento do voo decorreu da necessidade de readequação da malha aérea. Alegou ter oferecido assistência material ao passageiro, não havendo dano moral passível de indenização. Pugnou pela improcedência da ação.

A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

**“Possível o julgamento antecipado da lide, com fulcro no artigo 355, I, do CPC, pois desnecessária a produção de outras provas, além da prova documental já coligida aos autos. O cancelamento do voo e chegada da parte autora ao destino após 15 horas do previsto originalmente são fatos incontroversos nos autos. Alega a ré que o cancelamento do voo se deu em decorrência da readequação da malha aérea. O artigo 734 do Código Civil prescreve que a responsabilidade que derivado contrato de transporte independe de efetiva comprovação de culpa, sendo elidível em face de força maior. Contudo, o cancelamento do voo, em decorrência de problemas relativos a readequação da malha aérea, não pode ser considerado caso fortuito externo a fim de elidir responsabilidade da ré, pois é atrelado ao risco do serviço prestado, configurando o chamado fortuito interno. A respeito, oportuna a lição de Sérgio Cavalieri Filho, que considera relevante a distinção entre o fortuito interno e o externo, no que respeita aos acidentes de consumo, observando: "o fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível, e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o**

fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada inexistência de defeito (art. 14, § 3.º, I)"(Responsabilidade civil, Carlos Roberto Gonçalves, 9.ª ed. São Paulo : Saraiva, 2005, p.310-311). Desta feita, a ré é responsável por eventuais danos que o atraso no voo possa ter acarretado à parte autora. Passo à análise dos danos. Necessário constatar, de início, que a ré não faltou com o seu dever de assistência, já que realocou o autor em novo voo e forneceu hospedagem, cumprindo, assim, as determinações da Resolução n.º 400, editada pela ANAC. Portanto, o dano adviria apenas do atraso em si, nada mais. Todavia, não há como presumir o dano pela simples ocorrência do atraso. A indenização por danos morais somente tem lugar quando estes efetivamente se verificam no caso concreto, inexistindo previsão legal de indenização pela simples ilicitude do fato, se não houver dano. É o que ocorre no caso dos autos. O atraso de voo, sem que isso tenha causado qualquer tipo de consequência gravosa na vida do consumidor, não passa de mero transtorno e aborrecimento. O dano moral somente se caracteriza quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e/ou constrangimento capazes de abalá-lo emocional e psiquicamente, a ponto de alterar radicalmente sua rotina pessoal, familiar e profissional, já que esses sentimentos são economicamente inestimáveis. Conquanto lamentáveis e desagradáveis, certos incidentes e percalços na vida do cidadão não têm o condão de repercutir no seu psiquismo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar. Indigitados incidentes, via de regra, geram nas vítimas apenas sensação maior ou menor de desconforto ou de irritabilidade, o que depende, por óbvio, do seu grau de tolerabilidade, suscetibilidade e sensibilidade. Nesse sentido: **Apelação. Pretensão de reparação por danos morais. Atraso de voo. Chegada ao destino (Recife) com delay de dez horas. Impossibilidade de reforma da r.sentença de improcedência. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Necessidade de comprovação de situação excepcional que ocasione prejuízos subjetivos. Inúmeros precedentes desta Colenda Câmara. Jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Acerto do MM Juízo a quo. Decisão ratificada in totum. Recurso desprovido. (TJ-SP - AC:10397761520228260100 SP 1039776-15.2022.8.26.0100, Relator: Ernani Desco Filho, Data de Julgamento: 22/11/2022, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação:23/11/2022). RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO NÃO SIGNIFICATIVO, INFERIOR A OITO HORAS, E SEM A OCORRÊNCIA DE CONSEQUÊNCIAS GRAVES. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. O cerne da questão reside em saber se, diante da responsabilidade objetiva, a falha na prestação do serviço - atraso em voo doméstico de aproximadamente oito horas - causou dano moral ao**

recorrente. 2. A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. 3. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável. 4. No caso em exame, tanto o Juízo de piso quanto o Tribunal de origem afirmaram que, em virtude do atraso do voo - que, segundo o autor, foi de aproximadamente oito horas -, não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em hotel custeado pela companhia aérea, com a ida em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoas humana do autor. 5. O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes. 6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas - que não é considerado significativo -, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse. 7. Agravo regimental não provido. (STJ - AgRg no REsp1269246/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014) Diante disso, entendo que, embora desagradável, o evento não teve gravidade de bastante a repercutir de forma negativa e duradoura no equilíbrio psicológico do autor, que sequer comprovou a perda dos compromissos profissionais alegado na inicial, além de ter sido regularmente assistido pela ré, razão pela qual não vislumbro dano moral indenizável. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido na presente ação. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa.”

Dá-se parcial provimento ao recurso.

O transporte aéreo nacional ou internacional, contratado com companhia aérea brasileira ou estrangeira, em que ocorra cancelamento ou atraso de voo, submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

A responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte que traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual os passageiros devem ser conduzidos sãos e salvos ao local de destino.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves: **“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino”** (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo (artigos 734 e 737 do CC e Resolução ANAC 400, de 13/12/2016).

Dispõem os arts. 20, 26 e 27 da mencionada Resolução ANAC 400/2016, nos casos de cancelamento de voo:

***Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:***

***I – que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e***

***II – sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.***

***§1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.***

***§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro”.***

***Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:***



- I – atraso do voo;*
- II – cancelamento do voo;*
- III – interrupção do serviço; ou*
- IV – preterição de passageiro.*

*Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:*

- I – superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;*
- II – superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de voucher individual; e*
- III – superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.*

No caso, ao contestar, a transportadora ré não negou o cancelamento e remarcação do voo contratado pelo autor, tampouco o atraso de mais de 15 horas com relação ao itinerário originalmente contratado.

No entanto, sustentou que o cancelamento do voo decorreu da necessidade de readequação da malha aérea, além de ter prestado assistência material ao passageiro inexistindo danos morais passíveis de indenização.

Data vênua da alegação da companhia aérea requerida, eventual alteração da malha aérea não afasta a responsabilidade objetiva da transportadora, por se tratar de **fortuito interno**, inerente à própria atividade desempenhada pela requerida, independentemente da existência de culpa relativa à prestação de serviço.

Nesse sentido precedentes do STJ e do TJSP:

**CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA.**

*1. A controvérsia diz respeito à prática, no mercado de consumo, de cancelamento de voos por concessionária sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança.*

*2. Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.*

*3. O transporte aéreo é serviço essencial e, como tal, pressupõe*



*continuidade. Difícil imaginar, atualmente, serviço mais "essencial" do que o transporte aéreo, sobretudo em regiões remotas do Brasil.*

*4. Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial.*

*5. A partir da interpretação do art. 39 do CDC, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer.*

*6. A malha aérea concedida pela ANAC é oferta que vincula a concessionária a prestar o serviço nos termos dos arts. 30 e 31 do CDC. Independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a informar adequadamente o consumidor. Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos).*

*7. Compete ao Poder Judiciário fiscalizar e determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre poder concedente e concessionária, bem como dos contratos firmados entre concessionária e consumidores (individuais e plurais), aos quais é assegurada proteção contra a prática abusiva em caso de cancelamento ou interrupção dos voos. Recurso especial da GOL parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido.*

(REsp 1469087/AC, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/08/2016, DJe 17/11/2016)

**TRANSPORTE AÉREO - Responsabilidade contratual - Remarcação de voo - Ausência de comprovação de fato de terceiro que tenha influenciado na alteração de voos para controle do tráfego aéreo (impedimentos operacionais) - Responsabilidade civil objetiva do prestador de serviços - Incidência do CDC - Dano material comprovado que deve ser ressarcido com correção monetária desde o desembolso e com acréscimo de juros da citação, como deferido - Dano moral configurado - Indenização com arbitramento no valor de R\$ 2.000,00, para cada passageiro - Pedido de redução incabível - Fato que decorre da aplicação de regra de experiência comum - Inteligência do art. 335 do CPC - Ação parcialmente procedente - Sentença mantida - Recurso não provido.**  
(Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 14/03/2017; Data de registro: 14/03/2017)

*Ação de regresso. Autora condenada em ação de indenização por danos morais. Preliminar de não conhecimento do recurso afastada, pois as razões recursais se voltam contra a r. sentença proferida. Alegado atraso no vôo em determinado trajeto e cancelamento do mesmo em outro. Situação que somente*

*pode ser atribuída à Ré. Ausente prova excludente de sua responsabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido.* (Relator(a): João Pazine Neto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 22ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Data do julgamento: 26/10/2016; Data de registro: 26/10/2016)

O autor contratou prestação de serviço de transporte aéreo nacional da ré de São Paulo/SP a Porto Velho/RO, com conexão em Brasília, adquirindo bilhete para o segundo voo a ser realizado em 29/10/2023, com saída de Brasília/DF às 22h20, e chegada em Porto Velho/RO às 00h40.

Fato incontroverso nos autos que referido voo foi cancelado, sendo o autor realocado para voo com partida prevista para às 13h10 do dia 30/10/2023, chegando ao destino às 16h06 do mesmo dia.

Por outro lado, restou igualmente incontroverso nos autos que, em decorrência dos fatos, o autor chegou ao destino com diferença de mais de quinze horas em relação ao horário original, perdendo compromissos profissionais já que realizava viagem a trabalho.

Os danos morais estão evidenciados.

A situação narrada configura mais que mero dissabor decorrente de inadimplemento contratual, causa de inegável perturbação emocional, angústia, ansiedade e aflição intensa, causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, pelo atraso substancial na chegada ao destino contratado

Inegável que esse conjunto de fatos lesivos vai muito além do mero transtorno e dissabor rotineiro, causando inegável desgaste físico e emocional, circunstância a acarretar a reparação do dano moral causado ao requerente.

Tal entendimento revela-se consentâneo com a jurisprudência atual do STJ a respeito dos danos morais sobre atraso e cancelamento de voo:

**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 Jurisprudência/STJ - Acórdãos Página 1 de 3 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. 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 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL 2018/0166098-4 Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI (1118) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 27/08/2019 Data da Publicação/Fonte DJe 29/08/2019 RB vol. 661 p. 199).

No mesmo sentido, a jurisprudência do TJSP:

**TRANSPORTE AÉREO NACIONAL Ação de indenização por danos morais Cancelamento de voo Sentença de procedência Relação de consumo Incidência do CDC Alegação de remanejamento de malha aérea em razão da pandemia COVID-19 Fortuito externo ou força maior que resultaria na exclusão da responsabilidade civil da companhia aérea (artigos 393 e 734 do Código Civil) Companhia aérea que não comprovou que a autoridade aeroportuária lhe impôs remanejamento da grade Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 26 e 27 Inaplicabilidade da Resolução ANAC 556/2020 Prestação de serviço defeituoso caracterizado, sem excludentes Obrigação de indenizar (CDC, art. 14) Realocação para voo com partida no dia seguinte, inclusão de conexão em São Paulo não contratada e chegada ao destino 38 horas depois do originalmente contratado constituem elementos objetivos de evento que extrapola a seara do mero dissabor Dano moral caracterizado Indenização devida Quantum arbitrado em valor condizente a não comportar redução Sentença mantida Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11).** (TJSP; Apelação Cível 1003264-67.2021.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2021; Data de

Registro: 22/07/2021)

**Apelação. Transporte aéreo. Relação de consumo. Indenização por danos materiais e morais. Atraso nos voos (ida e volta) e danificação de bagagem. R. sentença de procedência. Razões desconexas no que toca à indenização patrimonial. Chegadas aos destinos com atrasos (48 e 24 horas). Alegação de reestruturação da malha aérea. Ausência de comprovação das alegações no que toca à existência de caso fortuito, além de se tratar de situação inerente à atividade da requerida. Dano moral vislumbrado. Indenização que deve ser fixada com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Redução do quantum que se impõe. Na parte conhecida, dá-se parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1019641-50.2020.8.26.0003; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2021; Data de Registro: 31/08/2021)**

Caracterizado o dano moral, o valor indenizatório deve ser fixado de acordo as especificidades do caso concreto em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A indenização deve ter caráter preventivo, com o fito de a conduta danosa não volte a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: ***“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”***.

No caso, como referido, com o cancelamento do voo contratado pelo autor, o desembarque ocorreu no local de destino com mais de 15 de atraso em relação ao cronograma inicial, acarretando perda de compromissos profissionais já que realizava viagem a trabalho.

Nesse cenário, levando-se em consideração o caso concreto e a extensão do dano (art. 944 do CC), entendo adequado para compensar o abalo sofrido, fixar o valor da indenização por danos morais, não para o montante pretendido na inicial, mas em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser*

*insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).*

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso, julgando-se a ação procedente em parte**, condenando a companhia aérea requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)** corrigido do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora na forma do art. 405, § 1º, do CC, da citação, respondendo a requerida pelas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 15% do valor atualizado da condenação (art. 82, §2º, do CPC).

**FRANCISCO GIAQUINTO**  
**RELATOR**