



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438900

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004244-09.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelada FRANCIELE COSTA DO AMARAL.

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) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1004244-09.2024.8.26.0003

COMARCA: Capital — Foro Regional de Jabaquara — 1ª Vara Cível

APELANTE: Tam Linhas Aereas S/A. (Latam Airlines Brasil)

APELADA: Franciele Costa do Amaral

Voto nº 11.314

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

I. Caso em Exame:

Indenização por danos morais. Atraso de voo e extravio de bagagem. Sentença de procedência.

II. Questão em Discussão:

Determinar a legitimidade da Tam Linhas Aéreas S/A para figurar no polo passivo e a existência de danos morais indenizáveis.

III. Razões de Decidir:

Responsabilidade da companhia aérea é objetiva, mas não dispensa a comprovação do dano moral pelo passageiro. Assistência material prestada pela companhia aérea, sem prova de danos morais significativos.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. O dano moral em casos de atraso de voo não é presumido, exigindo prova concreta do prejuízo sofrido. 2. A responsabilidade objetiva da companhia aérea não exclui a necessidade de comprovação do dano extrapatrimonial pelo passageiro.

Vistos.

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais movida por Franciele Costa do Amaral contra Tam Linhas Aereas S/A. (Latam Airlines Brasil) alegando que adquiriu passagens aéreas de Curitiba/PR, em 09/01/2023, às 20:10hs, para Frankfurt/DE, com conexão partindo de Guarulhos/SP às 23:00hs do mesmo dia. Devido a atraso de 2h40min no voo inicial de Curitiba a Guarulhos, perdeu sua conexão, sendo realocada para voo apenas no dia seguinte, 10/01/2023, às 17h40min, com nova conexão não prevista no voo original. Asseverou que chegou ao destino final com atraso de 26hs. Ocorreu ainda o extravio de sua bagagem pela companhia aérea, que apenas lhe foi devolvida após 07 dias. Restou provada do uso de medicamentos para ansiedade nesse período. Requereu o pagamento de danos morais no importe de R\$ 8.000,00.

Sobreveio a sentença (fls. 119/123) que julgou procedente a demanda, condenando a Ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 8.000,00.

Apelou a Ré (fls. 135/145) sustentando, preliminarmente, a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que a responsável pelo voo de Guarulhos a Frankfurt, que extraviou sua bagagem, foi a Lufthansa. No mérito, defende a ocorrência de fato exclusivo de terceiro, pela falha na prestação de serviços da Lufthansa, e a inexistência de danos morais indenizáveis ante a ausência de comprovação. Requereu o provimento do recurso e, subsidiariamente, a redução do montante arbitrado.

Contrarrazões às fls. 151/161.

Recurso tempestivo, preparo devidamente recolhido (fls. 146/147).

É o relatório.

A preliminar suscitada não merece acolhida.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, vez que o serviço prestado pela Apelante configura relação de consumo, sendo a Apelada destinatária final do produto, nos termos dos arts. 2º e 3º do citado diploma legal.

Consequentemente, a Apelante tem o ônus de comprovar a ausência de vícios nos serviços prestados e impugnados pela Apelada nos autos, em razão da inversão do ônus da prova.

Contudo, em que pesem as alegações da Apelante, patente é a sua legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que atua em conjunto com a companhia aérea Lufthansa no sistema de *codeshare*.

Nesse passo, o sistema de *codeshare* “... é um acordo de cooperação comercial entre empresas aéreas e sua operação consiste na colocação de um código de identificação de voo de uma empresa aérea em voo operado por outra empresa aérea. Em outras palavras, permite-se que uma empresa aérea, por meio de um acordo comercial, venda passagens de um trecho o qual ela não opera.” (TJSP; Apelação Cível 1009537-29.2022.8.26.0132; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2023; Data de Registro: 24/10/2023)

Para se constatar a cadeia de consumo, basta analisar o comprovante dos bilhetes aéreos e dos trajetos (fls. 23/40), tanto inicial como de realocação, todos emitidos pela Apelante.

Esse é o posicionamento desta Câmara:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Transporte aéreo internacional - Perda da conexão que resultou em atraso na chegada ao destino final - Hipótese em que os passageiros adquiriram

bilhetes aéreo da ré, que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea - Legitimidade passiva configurada, ressalvado eventual direito de regresso - Precedentes - Ausência de provas de informação adequada e de assistência aos passageiros - Descaso com o consumidor - Defeito na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva da companhia aérea - Indenização por danos morais devida - Valor reparatório a título de danos morais que merece redução para R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, em observância aos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade - Danos materiais devidamente comprovados e passíveis de ressarcimento - Recurso provido, em parte." (TJSP; Apelação Cível 1112548-05.2024.8.26.0100; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)

Desse modo, resta comprovada a responsabilidade solidária da Apelante pelos eventuais danos causados, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC, sem prejuízo de eventual direito de regresso.

No mérito, a pretensão deduzida merece acolhida.

Inexistem nos autos prova dos alegados danos morais.

Inexiste prova de qualquer compromisso perdido pela autora, sendo certo que não perdeu oportunidade de efetuar o Intercâmbio alegado na inicial, mesmo com o atraso de 01 dia na sua chegada ao destino.

Ora, consoante se depreende dos comprovantes de fls. 82/85, emitidos pela Apelante, foi fornecido à Apelada, após a perda de conexão oriunda do atraso no primeiro voo, toda a assistência material necessária, quais sejam, hospedagem, com alimentação inclusa, e transporte de ida e volta ao aeroporto, tendo respeitado o disposto pelo art. 27, da Resolução ANAC nº 400/2016.

Assim, apesar de se tratar de responsabilidade objetiva da companhia aérea, deveria a Apelada ter comprovado, no curso da demanda, a existência de efetivos danos extrapatrimoniais indenizáveis, conforme entendimento do C. STJ, segundo qual “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.” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018.)

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por passageiro contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais em razão de atraso de voo e perda de conexão. O autor adquiriu passagens aéreas para viagem de Belo Horizonte-MG a Florianópolis-SC, com conexão em São Paulo-SP. O primeiro voo foi cancelado por condições meteorológicas adversas, ocasionando a perda do voo de conexão. O passageiro foi realocado para outro voo no dia seguinte, tendo recebido assistência material da companhia aérea, incluindo hospedagem e alimentação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em determinar se o atraso do voo e a consequente perda da conexão configuram dano moral indenizável, independentemente de comprovação de prejuízo efetivo. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade da companhia aérea, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva, mas não dispensa a comprovação do dano moral pelo passageiro. O dano moral, em casos de atraso de voo, não é presumido (*in re ipsa*), exigindo prova concreta de prejuízo extrapatrimonial significativo. O art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica condiciona a indenização à demonstração efetiva do prejuízo, não bastando alegações genéricas de desconforto ou frustração. No caso concreto, o passageiro foi realocado em voo alternativo, recebeu assistência material adequada e não

comprovou abalo psicológico relevante ou prejuízo significativo além do mero aborrecimento. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de São Paulo corroboram o entendimento de que o atraso de voo, por si só, não configura dano moral passível de indenização. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: O dano moral em casos de atraso de voo não é presumido, exigindo prova concreta do prejuízo sofrido. A responsabilidade objetiva da companhia aérea não exclui a necessidade de comprovação do dano extrapatrimonial pelo passageiro. A assistência material prestada pela empresa, incluindo realocação em voo subsequente, hospedagem e alimentação, afasta a configuração de dano moral indenizável quando não demonstrado prejuízo significativo. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CBA, art. 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 1025963-81.2023.8.26.0003, Rel. José Marcos Marrone, j. 28.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1004361-34.2023.8.26.0003, Rel. Jorge Tosta, j. 25.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1010610-64.2024.8.26.0003, Rel. Tavares de Almeida, j. 01.11.2024.” (TJSP; Apelação Cível 1013346-55.2024.8.26.0003; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/04/2025; Data de Registro: 21/04/2025)

O mesmo pode ser dito quanto ao extravio da bagagem, tendo em vista que, conforme reconhecido pela própria Apelada, a bagagem foi devolvida no prazo de 07 dias, ou seja, em prazo inferior ao de 21 dias previsto no art. 32, da Resolução ANAC nº 400/2016:

“Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.” (g.n.)

E nem se mencione a existência de prejuízos por ter sido supostamente privada da utilização de seu medicamento durante referido período, tendo em vista que a Apelada não comprovou que referidos medicamentos se encontravam dentro da bagagem extraviada, principalmente se considerado que, no caso de medicamentos de uso contínuo, como o da Apelada, é de praxe que sejam levados na mala de mão, caso seja necessário fazer seu uso durante os longos períodos envolvendo viagem internacional.

Desse modo, também não restou demonstrada a existência de danos extrapatrimoniais neste ponto, motivo pelo qual merece reforma a sentença apelada.

Nesse sentido:

“TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – Ação de indenização por danos materiais e morais - Extravio temporário de bagagem – Sentença de improcedência – Insurreição do autor – Bagagem devolvida dentro do prazo determinado pela ANAC, sem prova do perdimento ou danificação do conteúdo que se encontrava no interior da mala – Dano material afastado e dano moral não configurado - Lucros cessantes não comprovados pelo autor – Ausência de prova da alegada proposta de emprego e menos ainda que deixou de ser contratado em razão do extravio temporário de sua bagagem - Sentença mantida - Verba honorária majorada – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1028082-21.2023.8.26.0001; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto para julgar improcedente a demanda.

Invertida a sucumbência, condeno a Apelada ao pagamento das custas, despesas processuais e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado, conforme art. 85, do CPC, e nos termos da tese fixada no Tema nº 1.076 do C. STJ.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora