



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446473

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012011-98.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARIANA BARBOSA MOREIRA e NEIDE BARBOSA DE OLIVEIRA SILVA, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 40445

APELAÇÃO Nº 1012011-98.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE JABAQUARA

JUÍZA: MICHELLE FABIOLA DITTERT PUPULIM

APTE.: MARIANA BARBOSA MOREIRA e outra

APDA.: TAM LINHAS AÉREAS S/A – LATAM AIRLINES BRASIL

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – cancelamento de voo – apelada ofereceu bilhetes aéreos para o próximo voo, o que não foi aceito – apelantes que decidiram, por si só, retornarem em voo com chegada dois dias após o inicialmente contratado – inexistência de prova das alegações constantes da petição inicial – embarque realizado normalmente – não comprovação da má prestação de serviços – conduta da apelada acabou por se apresentar como insuficiente para produzir qualquer abalo a bem de personalidade das apelantes – dano material não comprovado – gastos realizados pelas apelantes após o desembarque – fatos narrados na presente ação não ocasionaram às apelantes nenhum tipo de reflexo imaterial ou material, quantificável ou não – sentença mantida, nos termos do artigo 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS proposta por MARIANA BARBOSA MOREIRA e NEIDE BARBOSA DE OLIVEIRA SILVA em face de TAM AIRLINES S/A. Em síntese, as autoras alegam ter adquirido, para o dia 30/11/2023, passagens aéreas de Lisboa a Montes Claros, com conexão em São Paulo com previsão de chegada às 23:00 horas do dia 30/11/2023. Afirmam que foram*

surpreendidas pelo cancelamento unilateral do voo de ida. Assim, foram realocadas pela requerida em outro voo que decolaria de Lisboa às 06:20 do dia 30/11/2023 com previsão de chegada em Montes Claros em 31/11/2023. Asseveram que o voo inicial sofreu atraso, resultando na perda do voo da conexão. Afirmam que as opções de reacomodação oferecidas pela requerida eram inviáveis, especialmente considerando que estavam acompanhadas de uma criança de 1 ano. Dessa forma, decidiram retornar para casa e remarcar o voo de Lisboa para às 16:45 horas do dia 01/12/2023, com previsão de chegada às 14:20 horas do dia 02/12/2023. Alegam que suportaram gastos adicionais com aluguel de carro e alimentação. Asseveram atraso de aproximadamente 62 horas. Requerem a indenização por danos morais no montante de R\$30.000,00 (R\$15.000,00 para cada autora) e danos materiais no montante de R\$309,45. A inicial veio acompanhada dos documentos de fls. 19/52. Citada, a ré apresentou contestação às fls. 73/96. No mérito, afirma que o atraso do voo decorreu de problemas operacionais na aeronave. Relata que prestou a devida assistência às autoras, providenciando a reacomodação em próximo voo disponível. Afirma a inexistência de danos materiais e morais. Pleiteia a total improcedência dos pedidos. Réplica às fls. 114/130. Realizada a audiência de conciliação; não houve acordo (fls. 169/170).”.

A ação foi julgada improcedente (fls. 171/174). Em razão da sucumbência, as autoras foram condenadas no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformadas, as autoras interpuseram apelação (fls. 177/186). Em síntese, fizeram novamente referência ao voo contratado. O voo foi cancelado, o que resultou em uma reacomodação com múltiplas conexões e um atraso total de 62 horas. Sofreram desgaste emocional, prejuízos materiais e a frustração de perder parte significativa de evento familiar. Além disso, a apelada deixou de cumprir integralmente com o dever de assistência, obrigando-as a arcarem com despesas extraordinárias. Requereram a reforma da r. sentença para ser julgada procedente a ação. Para tal fim, pugnaram pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 192/198) a apelada basicamente pediu que o apelo fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

A questão foi assim dirimida: *“Com efeito, de acordo com a captura de tela acostada às fls. 77, o voo sofreu atraso devido a problemas técnicos operacionais. De todo modo, atesta-se que a ré adotou as medidas necessárias, reacomodando as autoras em voo próximo, às 16:45 horas do dia 01/12/2023, com previsão de chegada às 14:20 horas do dia 02/12/2023, conforme fls. 78. No caso em voga, a ré forneceu três opções de reacomodação, conforme narrado na inicial (fls. 03), amenizando os danos causados. Ademais, embora as autoras sustentem que as opções apresentadas pela ré eram inviáveis, observa-se dos autos que a escolha de remarcar as passagens para o dia 01/12/2023 foi feita por iniciativa própria, não havendo elementos que demonstrem a obrigatoriedade dessa conduta em razão de falha da requerida. Ademais, não ficou configurado o descumprimento do dever de assistência, pois a ré forneceu às autoras suporte adequado, conforme documentos anexados à contestação. Nesse sentido, não vislumbro dano moral. O atraso na chegada ao destino, por si só, não gera consequência gravosa na vida do consumidor, não passando de transtorno e aborrecimento. Vale destacar que 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. Portanto, faz-se necessária a comprovação de efetivo dano extrapatrimonial para que se enseje indenização. (...) Quanto ao pleito de indenização por danos materiais, não se verifica nexo causal entre as despesas alegadas (aluguel de carro e alimentação) e o atraso ocasionado pelo problema operacional, sobretudo porque o destino contratado foi cumprido.”.*

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer *“a viabilidade de órgão julgador adotar ou retificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum”* (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

À r. sentença, acrescentam-se os seguintes argumentos.

Incontroverso que as apelantes adquiriram bilhetes aéreos pela empresa-apelada.

Contata-se que a apelada adotou todas medidas necessárias para reacomodar as apelantes no próximo voo (fls. 78) e ofereceu o retorno no próximo voo disponível e outras opções de retorno.

Contudo, as apelantes, desde o início, optaram pelo voo com retorno em 01/12/2023.

Portanto, não há que se falar em má-prestação de serviços pela apelada, diante do atraso do voo de retorno, com potencial para fazer surgir dano moral em desfavor das apelantes. A narrativa, *“data venia”*, um tanto enviesada das apelantes não transmite a impressão de que tenham elas sofrido mesmo dano moral. Como exemplo da fragilidade da versão, consigne-se o que foi destacado na sentença: mesmo morando em Portugal, as apelantes reclamaram da falta de assistência em terra. Desse modo, consideradas as particulares circunstâncias dos autos, as apelantes não comprovaram que efetivamente sofreram danos morais, pelo que não faziam mesmo jus a qualquer indenização a este título.

Quanto ao alegado dano material, o oferecimento de alimentação, hospedagem e traslados está previsto na Resolução nº 400 da ANAC:

“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:

(...) II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual;

(...) III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”

Dito isso, as apelantes requereram a condenação da apelada no pagamento de danos materiais com base nos documentos de fls. 49/52.

O documento de fls. 51/52 demonstra o pagamento efetuado na “Farmacia e Drogaria Un”, “Veja Supermercado” e “Maximo Hoteis”. Contudo, as compras foram realizadas em 04/12/2023 – data posterior à data da viagem 01/12/2023. Portanto não guardam relação com eventuais danos materiais e não devem ser restituídas.

Registre-se, novamente, que as apelantes tiveram que arcar com eventuais despesas, uma vez que não aceitaram a acomodação oferecida para o próximo voo ofertado pela apelada. Somente, aceitaram o voo realizado em 01/12/2023. As apelantes decidiram se hospedar em hotel após o desembarque, portanto, não há justificativa para tal reembolso. Tampouco deve ser reembolsado o valor do deslocamento das apelantes, uma vez que foi realizado em 02/12/2023 e 03/12/2023 (fls. 183), posteriormente à data do voo (01/12/2023).

Os fatos narrados na presente ação não ocasionaram nenhum tipo de reflexo imaterial ou material – quantificável ou não. Ao menos, não há qualquer prova nesse sentido.

Em sendo assim, nenhuma indenização era devida. Pelos argumentos adicionais alinhavados, bem como pelo que dela constou, a r. sentença de improcedência da ação merece ser prestigiada.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada para 12% (doze por cento) da base de cálculo eleita na sentença. Trata-se de aumento adequado para remunerar condignamente o trabalho realizado nesta sede.

Nesses moldes, **nega-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator