



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2022.0000698728**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000144-79.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante [REDACTED], é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E WALTER BARONE.

São Paulo, 30 de agosto de 2022.

**SALLES VIEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 42175

APEL.N°: 1000144-79.2022.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – 2ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DO  
 JABAQUARA

APTE. : ████████████████████

APDA. : TAM LINHAS AÉREAS S/A

JUIZ PROLATOR: JOMAR JUAREZ AMORIM

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – PERDA DE CONEXÃO – REACOMODAÇÃO EM OUTRO VOO – ASSISTÊNCIA MATERIAL – EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM – DANOS MORAIS – I-Sentença de improcedência – Apelo do autor – II- Companhia aérea que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do CDC – Atraso do voo incontroverso – Comprovado que o autor, em razão do atraso no primeiro voo, perdeu a conexão para Vitória, deixando de chegar ao seu destino em hora previamente ajustada em face de contrato de adesão e de resultado – Não comprovado que o atraso do voo ocorreu em razão de condições meteorológicas desfavoráveis – Cumpre à transportadora, nos casos de atraso/cancelamento de voo, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros – Inteligência do art. 741 do CC e art. 27 da Resolução nº 400 da ANAC – Na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro – Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida – Precedente do Colendo STJ – Danos morais, na hipótese, não caracterizados – Em que pese o atraso do voo, a companhia aérea ré acomodou o autor em outro voo, concluindo o transporte contratado, bem como forneceu-lhe toda a assistência material necessária durante a espera para o embarque – Inexistência, ademais, de qualquer prova de que, em razão do atraso do voo, o autor tenha perdido compromissos pessoais ou profissionais no destino – III- Não há que se falar, no mais, em dano moral indenizável em razão do extravio temporário da bagagem do autor – Bagagem que foi entregue ao autor apenas dois dias depois – Não demonstrado nenhum prejuízo concreto minimamente relevante oriundo da demora no recebimento da bagagem – Inexistência, ademais, de qualquer evidência de situação vexatória ou excesso imputável à ré – Não comprovada a ocorrência de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do autor, não há que se falar em dano moral indenizável – IV- Ação improcedente – Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 20% sobre o valor da causa - Apelo improvido.”

Apelo do autor em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos da ação de indenização por dano moral.

Alega que houve falha na prestação de serviços pela ré, ante o atraso de 09 horas no itinerário e o extravio da bagagem do autor. Sustenta que os danos morais restaram caracterizados, sendo devida indenização. Requer o total provimento do recurso, para reformar a r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 159/169).

Contrarrazões da ré às fls. 176/181, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano moral, movida por [REDACTED] em face de Tam Linhas Aéreas S/A.

Segundo consta dos autos, o autor celebrou com a empresa ré contrato de prestação de serviços de transporte aéreo nacional, para realização do itinerário Belém – Vitória, com conexão em São Paulo (Guarulhos) com saída do voo no dia 18/12/2021, às 18h30, e previsão de chegada ao destino final às 00h15 do dia 19/12/2021 (fls. 38/39).

Ocorre que o voo que saiu de Belém atrasou, tendo o autor desembarcado em São Paulo (Guarulhos) também com atraso (fls. 41).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão desse atraso, o autor acabou por perder o voo que sairia de São Paulo (Guarulhos) com destino a Vitória às 22h45, do dia 18/12/2021.

Assim, ao chegar em São Paulo (Guarulhos), o autor foi realocado para voo com destino a Vitória, com partida no dia 19/12/2021, às 07h45, porém saindo do aeroporto de Congonhas (fls. 42).

Em razão disso, o autor somente chegou a seu destino 09 horas após o inicialmente programado.

Aduz o autor, ainda, que, ao chegar em Vitória, constatou que sua bagagem fora extraviada, tendo lhe sido entregue apenas 02 dias depois (fls. 40).

Sentindo-se lesado, ingressou o autor com a presente ação, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos. Deu-se à causa o valor de R\$10.000,00 (fls. 28).

Em contestação, a empresa ré sustenta que o atraso do voo ocorreu em razão de condições climáticas desfavoráveis e que prestou a devida assistência material ao autor, fornecendo alimentação e transporte para o aeroporto de Congonhas.

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. juiz *a quo* pela inexistência de danos morais indenizáveis. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da causa.

Contra esta decisão insurge-se o autor.

Como sabido, a empresa responsável pelo transporte de passageiros responde objetivamente pelos danos causados àqueles independentemente da prova da culpa, sendo suficiente a prova da existência da relação de causalidade entre o fato e o dano.

Restou comprovado nos autos que o autor era passageiro da ré (fls. 38/39), de sorte que a transportadora responde pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, como já



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decidiu o Colendo STJ:

"AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. EXAME DE MATÉRIA DE MÉRITO. POSSIBILIDADE. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. VENDA EXCESSIVA DE ASSENTOS (OVERBOOKING). IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DE PASSAGEIRO. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA N. 83/STJ. DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. (...) **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, subordina-se a suas disposições em face da nítida relação de consumo entre as partes.** (...) A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, impedindo o conhecimento do recurso. 6. Tratando-se de danos morais, é incabível a análise do recurso com base na divergência pretoriana, pois, ainda que haja grande semelhança nas características externas e objetivas, no aspecto subjetivo, os acórdãos são distintos. 7. Agravo regimental desprovido." (STJ; 3ª Turma; AgRg no AREsp nº 737635/PE; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 27/10/2015).

Na espécie, restou comprovado, até porque a matéria se tornou incontroversa nos autos, diante do reconhecimento da ocorrência dos fatos pela ré, que o autor, em razão do atraso no primeiro voo, perdeu a conexão para Vitória, deixando de chegar ao seu destino em hora previamente ajustada em face de contrato de adesão e de resultado.

Alega a ré, apenas, que o atraso do voo ocorreu em virtude de condições climáticas adversas, e que prestou a devida assistência material aos passageiros.

No caso, porém, não restou devidamente demonstrado que o atraso do voo ocorreu em razão de condições meteorológicas desfavoráveis. As telas sistêmicas de fls. 62/63, por si só, não são suficientes para comprovar tal fato.

De tal sorte, não há que se falar em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atraso do referido voo por condições climáticas adversas.

Ainda, reza o art. 741 do CC:

**"Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.".**

A Resolução n° 400, de 13/12/2016, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material.

Estabelece o artigo 27 da referida Resolução:

*"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 refeição ou de voucher individual; e*

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

De tal sorte, cumpre à transportadora o dever de prestar toda a assistência necessária aos seus passageiros, como facilidade de comunicação, alimentação e acomodação em local adequado, na forma do artigo 741 do CC e artigo 27 da Resolução n° 400 da ANAC.

Na hipótese, o que se extrai dos documentos acostados aos autos é que, em que pese o atraso do primeiro voo e a perda da conexão, a empresa ré



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reacomodou o autor em outro voo para o dia seguinte, concluindo o transporte contratado, bem como lhe forneceu transporte para o aeroporto de Congonhas e alimentação durante o período de espera para o embarque (fls. 73).

Assim, no caso, a discussão cinge-se em saber se houve dano moral passível de ser compensado pela companhia aérea, em virtude da falha na prestação de seus serviços.

Neste ponto, esclareça-se que este Desembargador, em casos como o dos autos, revê seu entendimento sobre o tema.

Em que pese entendimento em sentido contrário, na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro.

Não há que se falar, assim, em dano moral *in re ipsa*. Não basta, portanto, a simples ocorrência do atraso/cancelamento do voo para configuração dos danos morais. Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

Neste sentido, entendimento do Colendo STJ:

“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





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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." (STJ; 3ª Turma; REsp nº 1584465/MG; Rel. Ministra Nancy Andrighi; julgado em 13/11/2018).

Na hipótese dos autos, em que pese a irresignação do autor, os danos morais não restaram caracterizados.

Em que pese o atraso do voo, a companhia aérea ré reacomodou o autor em outro voo, concluindo o transporte contratado, bem como lhe forneceu toda a assistência material necessária durante o período de espera para o embarque, na forma do exigido pelo artigo





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

741 do CC e pelo artigo 27 da Resolução n° 400 da ANAC.

Ademais, inexistente nos autos qualquer prova no sentido que, em razão do atraso do voo, o autor tenha perdido compromissos pessoais ou profissionais no destino.

No mais, não há que se falar em dano moral indenizável em razão do extravio temporário da bagagem do autor.

Isto porque a bagagem foi entregue ao autor apenas dois dias depois, não restando demonstrado nenhum prejuízo concreto minimamente relevante oriundo da demora no recebimento da bagagem. Inexistente, ademais, qualquer evidência de situação vexatória ou excesso imputável à ré, configurado apenas mero descumprimento contratual.

Em outras palavras, não se verifica situação passível de causar gravosa repercussão externa ou humilhação que fuja à normalidade, justificadora do pedido indenizatório por danos morais.

Da narrativa contida nos autos, não se vislumbra que tal hipótese tenha abalado o autor psicologicamente de forma relevante. Entende-se que a narrativa dos fatos não evidencia situação extraordinária, acima do tolerável, inexistindo desdobramentos excepcionais capazes de abalar sua normalidade psíquica ou sua personalidade.

O extravio temporário da bagagem, sem que isso tenha causado qualquer tipo de consequência gravosa na vida do consumidor, não passa de mero transtorno e aborrecimento.

Assim, não comprovada a ocorrência de qualquer fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do autor, não há que se falar em dano moral indenizável.

De rigor era, pois, a improcedência da ação, exatamente como constou do *decisum a quo*.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, majora-se os honorários advocatícios, nos termos do art. 85,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§11, do NCPC, para 20% sobre o valor da causa.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator