



ESTADO DE SANTA CATARINA TRIBUNAL DE JUSTIÇA

APELAÇÃO Nº 5009330-06.2021.8.24.0082/SC

RELATOR: DESEMBARGADOR RICARDO FONTES

APELANTE: ----- (AUTOR)

APELANTE: ----- (AUTOR)

APELADO: LATAM AIRLINES GROUP S/A (RÉU)

RELATÓRIO

Adota-se, por oportuno, o relatório da sentença:

*Trata-se de "ação de indenização por dano moral" proposta por ----- e por -----, em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A**, ambos devidamente qualificados e representados nos autos.*

Asseveraram as partes autoras, em resumo, que efetuaram a compra de passagens aéreas para dois trechos: 1) o trecho BEL – BSB – CGH, com previsão de chegada ao destino às 15h00min do dia 21/10/2021; e, 2) a o trecho GRU – FLN, com previsão de partida às 19h10min do dia 21/10/2021. Contudo, ao chegarem ao aeroporto, foram informadas do cancelamento do primeiro voo, de modo que as autoras perderam os consequentes.

Diante da situação, entraram em contato com a parte Ré para solucionar o impasse, momento em que foram acomodadas em outro voo, chegando ao destino (FLN) às 5h20min do dia 22/10/2021, com uma diferença (atraso) de 9 horas em relação ao contratado. Assim, alegam ter sofrido danos morais em razão da não comunicação prévia do cancelamento e a falha na prestação do serviço.

Culminou por requerer: a) a citação da requerida; b) a condenação da ré a compensação pelos danos morais sofridos; c) a aplicação do Código de Defesa do Consumidor; d) a produção de todos os meios de provas admita em direito; e, e) a condenação da ré em custas e honorários advocatícios.

Valoraram a causa em R\$20.000,00 (vinte mil reais), juntaram documentos e procuração.

Devidamente citada, a ré apresentou resposta na forma de contestação (ev. 13), sustentou, em síntese, que o cancelamento do voo das autoras ocorreu diante da necessidade de aeronave passar por uma manutenção extraordinária, de modo que seguiu as orientações da ANAC. Ademais, afirma que cumpriu com o disposto na Resolução nº 400/2016 da ANAC em situações como a descrita nos autos. Assim, diante de o autor não ter comprovado dano de natureza extrapatrimonial, requereu a improcedência da demanda.

Houve réplica (ev. 19).

Intimados se pretendem a produção de outras provas, as partes requereram o julgamento antecipado da lide (ev. 26 e 28).

Os autos vieram-me conclusos.

Na sequência, a autoridade judiciária de primeiro grau julgou a controvérsia por decisão que contou com o seguinte dispositivo (evento 30, da origem):

*Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos formulados por ----- e por -----, em face de **LATAM AIRLINES GROUP S/A**.
Condeno as partes autoras ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em favor da ré, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º do CPC).*

Publique-se.

Registre-se.

Intime-se.

Passada em julgado, arquivem-se.

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação (evento 40 dos autos de origem), no qual argumentou, em linhas gerais, a necessidade de fixação dos danos morais à hipótese, na medida em que o recorrente sofreu abalo de ordem extrapatrimonial em razão do cancelamento de seu voo e do atraso de nove horas na chegada do seu destino, motivo pelo qual pugna pela reforma do decisório.

Apresentadas as contrarrazões (evento 51, do processo originário).

Após, os autos ascenderam a este Tribunal de Justiça e vieram conclusos para julgamento.

VOTO

O recurso envereda contra sentença que julgou improcedentes os pedidos exordiais.

Pugna a parte autora, em resumo, pela necessidade de fixação de danos morais à hipótese, porquanto comprovado, indene de dúvidas, os abalos de ordem extrapatrimonial por ele sofridos.

Pois bem.

No caso autuado, incontroverso o cancelamento do voo -

trecho Belém/Brasília - pela companhia aérea, bem como a realocação das passageiras em voo seguinte.

A celeuma posta a desate cinge-se em verificar se houve, ou não, abalo de ordem extrapatrimonial pelos infortúnios experimentados pelas apelantes.

O pleito, adianta-se, não comporta provimento.

Como é sabido, a Constituição da República prevê a compensação por dano moral no título referente aos direitos e garantias fundamentais, mais precisamente nos incisos V e X do art. 5º, *in verbis*:

Art. 5º [...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além de indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

O Código Civil aborda a matéria no âmbito da responsabilidade e da obrigação de indenizar, consoante artigo 927: "*Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.*".

Sobre o assunto, 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 e 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 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. (Programa de responsabilidade civil, 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Portanto, para que reste caracterizada a obrigação de indenizar, é necessária a prova da conduta do agente, dolosa ou culposa (ato ilícito), da ofensa anormal que atinge a dignidade ou os direitos da personalidade do indivíduo, como a honra, a intimidade e a vida privada (dano) e do nexo de causalidade entre ambos.

Nesse ponto, em específico, necessário se faz consignar que esta Corte já considerou, em vários julgados, que os danos morais, em caso de atraso ou cancelamento de voo, são presumidos (*in re ipsa*).

Contudo, o Superior Tribunal de Justiça tem firmado posicionamento, no sentido de que, nestas hipóteses, o abalo moral deverá ser comprovado, para fazer jus a indenização a esse título. Segue precedente:

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 deveser 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 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, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019).*

Portanto, para a configuração do abalo moral decorrente de atraso/cancelamento de voo, pode-se atentar para diversas situações excepcionais que levariam ao direito de receber indenização, dentre as quais: "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."

No caso concreto, porém, não houve um abalo anímico, além da normalidade, que justifique uma indenização por dano moral.

Com efeito, embora não se negue o inevitável incômodo das autoras pelo atraso de nove horas para chegada no destino final, tal fato, por si só, não dão ensejo à reparação extrapatrimonial.

No ponto, bem pontuou a Magistrada *a quo*:

Outrossim, a empresa aérea alegou que houve manutenção extraordinária na aeronave (Evento 13, CONT1, fl. 2), e que reacomodou as consumidoras em outro voo, prestando toda a assistência material, bem como o dever de informação, de modo a possibilitar a chegada a seu destino de forma mais célere. Ademais, justificou que o cancelamento é previsível e inerente ao risco da atividade, já que está habituada a lidar com problemas técnicos nas aeronaves.

[...].

Contudo, a narrativa apresentada pelas autoras não é suficiente para caracterizar abalo anímico severo, em que pese o desgaste suportado. Isso porque, embora tenha ocorrido o cancelamento do primeiro voo, e a realocação para o voo seguinte tenha ocasionado atraso inicial, houve trecho em que o tempo de espera para a próxima conexão diminuiu. Todavia se reconheça o aborrecimento causado, considerando os três voos necessários para chegarem ao destino final, as autoras apenas tiveram que aguardar pouco mais que o previsto.

Em sentido semelhante, aliás, é o entendimento desta Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL - EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO - REMARCAÇÃO DE VOO - DANOS MORAIS INOCORRÊNCIA - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO REACOMODAÇÃO E DESPESAS CUSTEADAS PELA OPERADORA - MERO DISSABOR - NÃO CONFIGURADO O DEVER DE INDENIZAR

"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" (REsp 1.796.716/MG, Min^a. Nancy Andrigli).

Para que seja caracterizado o dever de indenizar em razão de atraso no voo, é necessária a comprovação da existência de peculiaridades no caso concreto capazes de gerar danos extrapatrimoniais.

(TJSC, Apelação n. 0319605-93.2017.8.24.0008, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Luiz César Medeiros, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 15-03-2022).

Nesse contexto, ausentes as provas do abalo anímico sofrido pelas apelantes, não há que se falar em responsabilização da requerida no presente caso, em relação aos danos morais pugnados, razão pela qual mantém-se a sentença de improcedência.

No que se refere à sucumbência, fica mantida a fixação estabelecida na sentença, considerando que o presente acórdão não alterou seus termos.

Por derradeiro, considerando que a decisão foi prolatada já na vigência do novo Código de Processo Civil, fixam-se honorários recursais em favor do procurador da parte apelada em 2%, cumulativamente, perfazendo um total de 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC/2015.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso, majorados os honorários recursais, nos termos da fundamentação.

Documento eletrônico assinado por **RICARDO OROFINO DA LUZ FONTES, Desembargador**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc2g.tjsc.jus.br/eproc/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **3350475v9** e do código CRC **dda307d5**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): RICARDO OROFINO DA LUZ FONTES Data
e Hora: 5/4/2023, às 17:53:43

5009330-06.2021.8.24.0082

3350475 .V9