



ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

APELAÇÃO Nº 5050982-67.2023.8.24.0038/SC

PROCESSO ORIGINÁRIO: Nº 5050982-67.2023.8.24.0038/SC

RELATOR: DESEMBARGADOR MARCOS FEY PROBST

APELANTE: ----

ADVOGADO(A): ANDRE LUIS DIAS SOUTELINO (OAB SP323971)

APELADO: TAM LINHAS AEREAS S/A. (RÉU)

ADVOGADO(A): FERNANDO ROSENTHAL (OAB SP146730)

EMENTA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE ATRASO DE VOO. DESPROVIMENTO.

I. **CASO EM EXAME:** A parte autora ajuizou ação de indenização por danos morais contra a parte ré, alegando cancelamento de voo e realocação em voo alternativo com atraso significativo e falta de assistência material adequada, resultando em abalo moral. O pedido foi julgado improcedente em primeira instância, levando a parte autora a interpor apelação.

II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** A questão em discussão consiste em determinar se o atraso no voo e a alegada falta de assistência material configuram dano moral indenizável.

- (i) Se o descumprimento dos horários previstos e a falta de assistência material são suficientes para ensejar dano moral.  
(ii) Se os problemas operacionais alegados pela parte ré constituem fortuito interno e se houve comprovação dos danos alegados pela parte autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

(i) A análise dos autos revelou que a parte autora não comprovou a ocorrência de circunstância extraordinária decorrente do atraso de voo, como perda de compromisso inadiável ou prejuízo material significativo. A mera reprogramação de voo e o atraso de 11 horas, por si só, não configuram abalo anímico indenizável.

(ii) A alegação de falta de assistência material foi considerada genérica, sem comprovação de gastos com hospedagem ou alimentação durante o período de espera.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

(i) Recurso desprovido. Mantida a sentença de improcedência do pedido de indenização por danos morais. Honorários recursais fixados em 5%, estabelecendo a verba honorária global em 15% sobre o valor atualizado da causa.

Tese de julgamento:

“1. A mera reprogramação de voo e atraso de 11 horas, sem comprovação de prejuízo material significativo ou perda de compromisso inadiável, não configuram dano moral indenizável.”

“2. Alegações genéricas de falta de assistência material não são suficientes para ensejar indenização por danos morais.”

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 2º e § 11; STJ, REsp nº 1584465/MG.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Egrégia 6ª Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso. Com fixação de honorários recursais, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

Florianópolis, 12 de novembro de 2024.

Documento eletrônico assinado por MARCOS FEY PROBST, 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 5464781v4 e do código CRC f5b08816.

Informações adicionais da assinatura:  
Signatário (a): MARCOS FEY PROBST  
Data e Hora: 12/11/2024, às 14:44:56

5050982-67.2023.8.24.0038

5464781 .V4



ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

APELAÇÃO Nº 5050982-67.2023.8.24.0038/SC

PROCESSO ORIGINÁRIO: Nº 5050982-67.2023.8.24.0038/SC RELATOR:  
DESEMBARGADOR MARCOS FEY PROBST

APELANTE: ----

ADVOGADO(A): ANDRE LUIS DIAS SOUTELINO (OAB SP323971)

APELADO: TAM LINHAS AEREAS S/A. (RÉU)

ADVOGADO(A): FERNANDO ROSENTHAL (OAB SP146730)

RELATÓRIO

Por refletir com fidelidade o trâmite na origem, adoto o relatório da sentença (evento 30, SENT1, origem):

---- ajuizou a presente ação pelo procedimento comum contra TAM LINHAS AEREAS S/A, aduzindo, em síntese, a aquisição de passagem aérea da ré com itinerário de Curitiba/PR - Los Angeles/EUA, com escala em São Paulo/SP, mas que, momentos antes do horário previsto para embarque do primeiro trajeto, tomou conhecimento do cancelamento do voo. Mencionou que foi providenciada sua realocação em voo alternativo com escala no Chile, onde teve que pernoitar sem disponibilização de alojamento pela companhia aérea. Noticiou, ainda, que a jornada ainda contou com uma parada no Peru e que alcançou o seu destino apenas no final do dia, tudo decorrente do atraso total de aproximadamente onze horas. Disse que a situação veio a causar abalo moral passível de compensação financeira. Daí o pedido formulado para a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Procuração e documentos vieram aos autos.

Citada, a ré ofereceu resposta em forma de contestação e nela, preliminarmente arguiu a ilegitimidade passiva, enquanto no mérito discorreu sobre o serviço de transporte aéreo e as causas de cancelamento de voos, além da ausência de responsabilidade no episódio da autora e da falta de comprovação dos danos alegados para, ao final, pugnar a improcedência.

Não prosperou a tentativa de conciliação em audiência.

Houve réplica.

Sobreveio o seguinte dispositivo:

Diante do exposto, julgo improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa (art. 85, § 2º do CPC).

Irresignada, a parte autora interpôs apelação (evento 39, APELAÇÃO01, origem).

Em suas razões, sustenta que: (i) o descumprimento dos horários previstos, sem que a adequada assistência material tenha sido oferecido à apelante, é suficiente para ensejar dano moral; (ii) os problemas operacionais alegados pela apelada constituem fortuito interno; (iii) houve um atraso de mais de 11h em relação à chegada ao seu destino; (iv) a reprogramação de voo foi informada de forma repentina; e (v) "a Apelada não comprova ter disponibilizado voucher de alimentação, hospedagem para o pernoite ou demais assistências destinadas a sanar as necessidades criadas com a falha na prestação do serviço".

Nestes termos, requer o provimento da espécie, a fim de que seja arbitrada em seu favor indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Apresentadas contrarrazões (evento 45, CONTRAZ1, origem).

Desnecessário o envio à Procuradoria-Geral de Justiça.

É o relatório.

VOTO

1. Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

2. Insurge-se a parte autora em relação à improcedência do pedido indenizatório, alegando, em síntese, que a falha no serviço prestado pela parte ré resultou em um atraso de 11h ao seu destino, sendo que, durante o período de espera para o próximo voo, que envolveu pernoite, não recebeu assistência material da empresa área.

Em análise aos autos de origem, tenho que razão não lhe assiste.

Por celeridade processual, considerando que a caracterização de abalo anímico restou devidamente analisada na sentença, adoto os seus fundamentos como razão de decidir (evento 30, SENT1, origem):

*Assentadas as premissas, digno de nota que, em casos assim, "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" (STJ, REsp nº 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi).*

*Na hipótese em exame, ainda que realocada a autora para novo voo que culminou em escala que teve fim apenas no final do dia seguinte, não há comprovação mínima, pela imprescindível via documental, acompanhando a exordial, da perda de efetivo compromisso inadiável ou importante, muito menos do prejuízo material com alimentação, deslocamento por aplicativo ou diária do hotel da cidade de destino do primeiro trajeto - tanto que não se busca reembolso neste particular -, tampouco se aponta tratamento descortês por prepostos da companhia aérea, enfim, nada indica algum evento concreto capaz de autorizar a superação da compreensão de que o rearranjo dos horários de transporte aéreo, como regra, não ultrapassa a barreira da corriqueiridade, assim como o tempo para a finalização do processo de aprovação.*

*Em suma, "só se deve reputar 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 exarcebada estão fora da órbita do dano moral, porquanto além de fazerem parte da normalidade de 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" (Carlos Roberto Gonçalves, in Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 549550).*

Nesse cenário, tenho que a parte autora não comprovou circunstância extraordinária decorrente do atraso de voo, a exemplo de perda de compromisso inadiável, de modo que a chegada ao seu destino 11 horas depois do previsto, ainda que por falha nos serviços prestados pela empresa área, não enseja abalo anímico.

Em relação à alegada ausência de assistência material, registro que, na exordial, a parte autora não afirmou categoricamente que houve negativa por parte da empresa aérea, tendo relatado que "[...] considerando a necessidade de pernoite, foi assegurado que haveria tal acomodação. Contudo, ao chegar no Chile, o atendente informou que não havia registro no sistema e que o processo de aprovação levaria aproximadamente 2 horas, sugerindo que eu utilizasse a sala VIP da companhia" (evento 1, INIC1, origem).

Ademais, embora alegue que "se viu obrigada a pernoitar sem que lhe fosse disponibilizado alojamento pela companhia aérea", nada informou acerca do local de permanência durante o período noturno e tampouco indicou gastos com hospedagem e alimentação, como bem destacado pelo Juízo de origem, mostrandose genérica a alegação de falta de disponibilidade de assistência material.

Em casos semelhantes, este Tribunal de Justiça assim já decidiu:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE DEZOITO HORAS PARA A FINALIZAÇÃO DA VIAGEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL REJEITADO. RECURSO DOS AUTORES BUSCANDO A COMPENSAÇÃO PELO ABALO ANÍMICO. ATRASO EXPRESSIVO EM VIAGEM INTERNACIONAL. POSIÇÃO CONSOLIDADA DESTE ÓRGÃO FRACIONÁRIO NO SENTIDO DE QUE O ATRASO, AINDA QUE SIGNIFICATIVO, NÃO LEVA À PRESUNÇÃO DA OCORRÊNCIA DE DANO MORAL. AUSÊNCIA DE EFETIVO PREJUÍZO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.*  
(TJSC, Apelação n. 5002658-23.2023.8.24.0078, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Gustavo Henrique Aracheski, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 17-10-2024).

.....

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO COM DESTINO AO LOCAL EM QUE FARIAM CONEXÃO EM APROXIMADAMENTE 4 (QUATRO) HORAS. PERDA DA CONEXÃO. REALOCAÇÃO PARA VOO NO MESMO DIA. CHEGADA AO DESTINO FINAL 14 (QUATORZE) HORAS APÓS O PREVISTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DOS AUTORES. DANO MORAL QUE, EM CASOS COMO O PRESENTE, NÃO É PRESUMIDO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO ABALO ANÍMICO INDENIZÁVEL. AUSÊNCIA DE PROVA NESSE SENTIDO. ÔNUS QUE INCUMBIA AOS REQUERENTES (ART. 373, I, DO CPC). CONSUMIDORES QUE SE LIMITARAM A ALEGAR GENERICAMENTE A AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA POR PARTE DA COMPANHIA AÉREA. FALTA DE COMPROVAÇÃO. REALOCAÇÃO EM OUTRO VOO QUE PARTIRIA POUCAS HORAS DEPOIS EVIDENCIADA. DECISÃO MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.*  
"[...] 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. 1584465/MG, rela. Mina. Nancy Andrighi, DJe 21.11.2018).  
(TJSC, Apelação n. 5000261-65.2024.8.24.0042, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Saul Steil, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 08-10-2024).

.....

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PLEITO CONDENATÓRIO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE ATRASO DE VOO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DOS AUTORES.*

ALEGADO DESACERTO DA DECISÃO, POIS PRESENTES DANOS MORAIS DIANTE DO ATRASO DE MAIS DE 10 HORAS E DA PERDA DE TEMPO ÚTIL DOS CONSUMIDORES. ATRASO DE VOO POR TEMPO INSUFICIENTE, POR SI, PARA GERAR ABALO ANÍMICO INDENIZÁVEL. DEMAIS ELEMENTOS FÁTICOS QUE SÃO INCAPAZES DE CONFIGURAR O PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL PRETENDIDO. DANO QUE NÃO SE PRESUME. DEVER DE INDENIZAR INEXISTENTE.  
SENTENÇA MANTIDA.  
ARBITRAMENTO DE HONORÁRIOS RECURSAIS.  
RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.  
(TJSC, Apelação n. 5005372-96.2022.8.24.0075, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Marcos Fey Probst, Sexta Câmara de Direito Civil, j. 08-10-2024).

Dessa forma, deve ser mantida a sentença prolatada na origem.

3. Inalterado o sentido do julgado, permanece idêntica a distribuição sucumbencial determinada pela origem.

Considerando o desprovimento da espécie, arbitro os honorários recursais em 5% (art. 85, §11, do CPC), estabelecendo a verba honorária global em favor dos advogados da parte ré em 15% sobre o valor atualizado da causa.

No caso, observo o entendimento consolidado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça:

*Segundo a orientação da Corte Especial do STJ, firmada no julgamento do AgInt nos EAREsp n.º 762.075/MT, relator Ministro FELIX FISCHER, relator p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, julgado aos 19/12/2018, DJe de 7/3/2019, é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do NCPC, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18/3/2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.183.167/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 27/11/2023, DJe de 29/11/2023.)*

4. Ante o exposto, voto no sentido de **negar provimento** ao recurso. Com fixação de honorários recursais, nos termos da fundamentação.

Documento eletrônico assinado por **MARCOS FEY PROBST, 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 **5464780v22** e do código CRC **5dd457ef**.

Informações adicionais da assinatura:  
Signatário (a): MARCOS FEY PROBST  
Data e Hora: 12/11/2024, às 14:44:56

5050982-67.2023.8.24.0038

5464780.V22