



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000100406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080661-03.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelado -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 HÉLIO NOGUEIRA (Presidente sem voto), CAMPOS MELLO E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2025.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

1

Apelação Cível nº 1080661-03.2024.8.26.0100

Apelante: TAM Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

Apelado: -----

Comarca: Capital

**Voto nº 04.828**

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR  
DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO  
NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO E  
REALOCAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL  
PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA RÉ.  
ATRASO DE 19 HORAS NA CHEGADA AO  
DESTINO. DANO MORAL NÃO  
CONFIGURADO, NÃO SE TRATANDO DE  
DANO "IN RE IPSA" (ART. 251-A DO CÓDIGO  
BRASILEIRO DE AERONÁUTICA). AUSÊNCIA  
DE COMPROVAÇÃO DE INTERCORRÊNCIAS  
EXTRAORDINÁRIAS EM PREJUÍZO DOS  
DIREITOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA  
REFORMADA. RECURSO PROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de **recurso de apelação** (fls. 210/235) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 205/207, nestes autos de ação indenizatória, que julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$7.000,00, a título de indenização por danos morais, acrescida de correção monetária e juros moratórios da citação e atribuir a sucumbência à ré, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

2

Nas **razões do recurso**, a apelante alega que há de ser reconhecida a excludente de responsabilidade consistente na força maior, uma vez que o cancelamento do voo ocorreu por questões climáticas, cujas autoridades aeroportuárias entenderam por bem fechar o aeroporto, não possuindo ingerência sobre tais questões.

Assinala que os “prints” extraídos da tela do sistema interno da empresa comprovaram as condições climáticas adversas e a prestação dos vouchers de assistência material ao passageiro, sendo que negar validade aos referidos documentos enseja o cerceamento ao direito de defesa.

Enfatiza que a Lei nº 14.034/2020 incluiu expressamente restrições de pouso ou decolagem por fatores climáticos como excludente de responsabilidade. Bem como referida Lei inseriu o §3 no art. 256 para expressamente prever que restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de fatores climáticos, como o ocorrido no caso em tela, constitui excludente de responsabilidade.

Destaca que a segurança dos passageiros é sua prioridade, e que, diante de condições climáticas adversas, o cancelamento do voo foi uma medida necessária para garantir essa segurança.

Reafirma que prestou toda a assistência devida ao passageiro, em conformidade com a Resolução nº 400 da ANAC, incluindo a reacomodação em outro voo disponível.

Aduz que o passageiro não comprovou a ocorrência de um dano moral efetivo, limitando-se a alegar desconforto e aborrecimento, citando que a referida Lei nº 14.034/2020 dispõe que o dano extrapatrimonial fica condicionado à demonstração da efetiva ocorrência de prejuízo e de sua extensão pelo passageiro, até porque o mero descumprimento contratual não gera dano moral “in re ipsa”.

3



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Argumenta que o valor da condenação por danos morais (R\$7.000,00) é excessivo e desproporcional ao caso, invocando o art. 944 do Código Civil que estabelece que “*a indenização mede-se pela extensão do dano*” e, ainda, critica o uso de critérios punitivos na fixação do dano moral.

Dessa forma, a apelante pugna pelo provimento do recurso para reformar a r. sentença e julgar improcedente o pedido inicial de indenização por danos morais, se a condenação for mantida, requer a redução do valor da indenização por danos morais, adequando-o aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e que a sucumbência seja atribuída ao apelado.

As **contrarrazões** foram oferecidas, nas quais a parte recorrida requer o não provimento do recurso (fls. 241/246).

Recurso tempestivo e preparado.

**É o relatório.**

O recurso comporta provimento.

No caso, não há controvérsia de que a parte autora adquiriu passagens aéreas junto à ré e, para viagem a ser realizada em 08.05.2024, para o trecho Macapá (MCP) a São Paulo (GRU), com conexão em Brasília (BSB), nos voos LA 3769, LA 3262, cujo horário previsto de chegada era às 12h05, mas houve o cancelamento do voo de conexão por motivos climáticos, sendo remarcado para 09.05.2024 para 00:45, com chegada ao destino às 06h50, o que resultou no atraso de mais de 19horas.

O pedido inicial foi julgado procedente.

Respeitado o entendimento do I. Juízo de origem, a r. sentença comporta reforma.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apesar de restar evidenciada a deficiência na prestação do serviço pela ré, a própria autora alegou na petição inicial que recebeu assistência material da empresa aérea, o que corrobora os “prints” juntados pela apelante.

Além disso, o apelado não alegou a perda dos compromissos pessoais ou a existência de qualquer outra intercorrência mais gravosa aos direitos da sua personalidade.

Assinale-se que o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, alterado pelo art. 4º da Lei nº 14.034/2020, dispõe que: “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.*” (g. n.).

Com efeito, não há mais, por expressa disposição legal, dano moral “*in re ipsa*” em transporte aéreo nacional.

Por sua vez, no julgamento do **REsp 1.584.465-MG**, o **Colendo Superior Tribunal de Justiça** considerou que a apuração dos danos morais deve observar as seguintes particularidades: *a) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; c) 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; d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem etc.) quando o atraso for considerável; e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.*

Desse modo, o dano extrapatrimonial não decorre tão somente do atraso oriundo de cancelamento de voo, mas da presença de elementos que configurem lesão ao foro íntimo do consumidor, aos atributos da personalidade, à dignidade, à intimidade ou à imagem do autor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se duvida que o atraso tenha causado transtorno à ação, contudo, o fato não ultrapassa a categoria de mero aborrecimento, não gerando o dever de indenizar danos extrapatrimoniais, pois ausente a prova de prejuízo moral, nos termos do artigo 373, I, do CPC, devendo, a r. sentença ser mantida, nos exatos termos dispostos.

A esse respeito, vejam-se as seguintes ementas de julgado do C.STJ:

*"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OFENSA AOS ARTIGOS 489 E 1.022 DO CPC. AUSÊNCIA. ATRASO EM VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. É indevido conjecturar-se ofensa aos artigos 489 e 1.022 do CPC/2015 apenas porque decidido em desconformidade com os interesses da parte, quando o acórdão manifestou-se expressamente acerca dos temas necessários à integral solução da lide. 2. "A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida. (AgInt no AREsp 1.520.449/SP, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020). 3. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapolasse o mero aborrecimento. 4. Agravo interno desprovido." (STJ - AgInt no AREsp: 2374535 SP 2023/0180660-0, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 23/10/2023, T4 - QUARTA*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TEMPESTIVIDADE VERIFICADA.

RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA.

DIREITO DO CONSUMIDOR. ATRASO EM

VOO DOMÉSTICO. NECESSIDADE DE

COMPROVAÇÃO.

COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS

RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO

MORAL NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL NÃO

COMPROVADO. AGRAVO PROVIDO. RECURSO

ESPECIAL IMPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, nos

termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor.

Precedentes. 2. A jurisprudência mais recente desta Corte

Superior tem entendido que, na hipótese de

atraso de voo, o dano moral não é presumido em

decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo

passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial

sofrida. 3. Na hipótese, o Tribunal Estadual concluiu pela

inexistência de dano moral, uma vez que a companhia aérea ofereceu alternativas razoáveis para a resolução do impasse, como hospedagem, alocação em outro voo e transporte terrestre até o destino dos recorrentes, ocorrendo, portanto, mero dissabor que não enseja reparação por dano moral. 4.

Nos termos da jurisprudência desta Corte, em regra, os danos materiais exigem efetiva comprovação, não se admitindo indenização de danos hipotéticos ou presumidos. Precedentes.

5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, negar provimento ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7

*recurso especial.” (STJ - AgInt no AREsp: 1520449 SP 2019/0166334-0, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 19/10/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/11/2020) (g.n.).*

Nesse mesmo sentido, converge o entendimento desta C. 22<sup>a</sup> Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

*“APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIROS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DECISÃO MANTIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO ALEGADO PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL (ART. 373, I, DO C.P.C.). INTELIGÊNCIA DO ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. DANOS MATERIAIS TAMBÉM NÃO COMPROVADOS. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1023230-79.2022.8.26.0003; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2<sup>a</sup> Vara Cível; Data do Julgamento: 05/01/2024; Data de Registro: 05/01/2024) (g. n.).*

*“Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo. Transporte aéreo nacional de passageiros. Alegação de contratação de voo nacional, que, por condições climáticas desfavoráveis, não decolou no dia e horário. Recolocação em outro voo, com chegada ao destino com mais de 26 horas de atraso. Companhia aérea que reconheceu em contestação o cancelamento do primeiro voo contratado pelo requerente, mas afirmou ter prestado o apoio necessário. Condição*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8

*insuficiente para eximir a companhia aérea de sua eventual responsabilidade. Porém, mudança na interpretação do Colendo Superior Tribunal de Justiça para casos de atrasos de voo, e no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos. No mesmo sentido, o artigo 251-A da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), incluído pela Lei nº 14.034/2020. Hipótese dos autos em que não houve prova da ocorrência de dano moral. Dano material indenizável não observado. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.”*

(TJSP; Apelação Cível 1017960-73.2022.8.26.0068; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2023; Data de Registro: 11/11/2023)  
(g.n.).

Desse modo, é de rigor a reforma da r. sentença para julgar improcedente o pedido, o que inverte a sucumbência que fica fixada em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO ao recurso**, nos termos supra assinalados.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO