



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0000217281

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024750-20.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ---- (-), é apelada -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 18 de março de 2024.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1024750-20.2022.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto

Apelante: ----

Apelada: ----

Juiz prolator: Benedito Sergio de Oliveira

Voto nº 4517

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. “OVERBOOKING”.

- 1. OBJETO RECURSAL.** Sentença de procedência dos pedidos deduzidos em ação de indenização por danos morais e materiais. Insurgência recursal da ré, fundada no seguinte: a) ausência de danos morais; b) redução do valor fixado a título de danos morais.
- 2. DANOS MORAIS.** Não caracterizados. Ausência de provas quanto ao pretenso abalo psicológico suficiente para causar o dano moral, não tendo sido demonstrado sequer que a autora viajava em grupo de amigos e que teria perdido algum compromisso, valendo salientar que chegou ao destino às 17h do mesmo dia previsto originariamente. A companhia área forneceu assistência material, por meio de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

voucher de alimentação e reacomodou a autora em outro voo no mesmo dia, havendo o atendimento ao art. 21 da Resolução nº 400 da ANAC. O ônus probatório do dano moral é da autora (CBA, art. 251-A).

3. SUCUMBÊNCIA. As despesas e honorários advocatícios sucumbenciais devem ser impostos à parte autora, uma vez que a ré decaiu em parte mínima (CPC/15, art. 86, par. único). Honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observado o Tema 1.076 do C.

STJ.

4. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais que ----- move em face de -----, julgada PROCEDENTE, condenando a ré a pagar à autora: a) indenização por dano material no valor de R\$ 45,53, monetariamente corrigido a partir do desembolso e acrescido de juros de mora de um por cento ao mês (cf. art. 406

2

do CC c.c o art. 161, § 1º, do CTN) a partir da citação; b) indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,0,0, monetariamente corrigido a partir desta data (cf. Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de um por cento ao mês (cf. art. 406 do CC c.c o art. 161, § 1º, do CTN) a partir da citação.

Em apelação, a ré alegou que a autora adquiriu passagem aérea para transportá-la de Guarulhos a Florianópolis, no dia 28/0/2021, com embarque previsto às 10h35 e chegada ao destino às 11h50. Negou que ocorreu “overbooking”. Esclareceu que houve um atraso devido à necessidade de manutenção na programada. Afirmou que não restou demonstrado os danos morais sofridos pela autora. Aduziu que o dano moral não é “in re ipsa”. Salientou que, caso seja o entendimento da ocorrência do dano moral, o valor fixado na sentença deve ser minorado, visto que p valor de R\$ 10.000,00 é exorbitante. Sustentou que prestou toda assistência necessária à autora e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reacomodou no primeiro voo disponível, nos termos da Resolução da ANAC. Pleiteia o provimento do recurso.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 159/170.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O propósito do recurso versa sobre a incidência do dano moral e seu arbitramento.

1. Aplicação da legislação consumerista

3

A relação travada entre as partes é de consumo e, por isso, incide a legislação consumerista na hipótese dos autos, pois a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços (CDC, art. 3º).

Todavia, essa realidade, isoladamente, não implica a procedência ou não do pedido, conforme será exposto nesse voto.

2. Normas aplicáveis ao transporte aéreo

O contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada.

Nesse sentido expressa o art. 737 do CC/02 expressa: “o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transporte está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos (...)”.

Assim, em se tratando de obrigação de resultado, se o contrato não for cumprido, sem que ocorram as excludentes de responsabilidade, obriga-se o prestador de serviços a compor os prejuízos suportados pelo passageiro.

Por seu turno, é cediça a responsabilidade objetiva da companhia aérea, decorrente de contrato com obrigação de resultado, ou seja, transportar o passageiro incólume na forma e no tempo convencionados. Porém, o dano moral, nessa situação, deve ser demonstrado, conforme previsto no art. 251-A¹ do Código Brasileiro de Aeronáutica (com redação trazida pela Lei 14.034/2020).

4

Contudo, mesmo antes da referida norma, o C. Superior Tribunal de Justiça já trazia os critérios que devem ser observados para a materialização do dano moral, conforme trecho da ementa que segue:

*“(...) 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,*

¹ CBA, Art. 251-A. “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.)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. (...)” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018, g.n.).

5

Por sua vez, regulamentando o tema, o art. 21 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), regra que:

*“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: **I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. **Parágrafo único.** As alternativas previstas no caput deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”. (g.n.).*

3. Exame do dano moral no caso concreto (casuística)

Conforme exposto, o dano moral deve ser demonstrado, ou seja, não incide “in re ipsa”. Desse modo, passo a examinar as provas, pautado pelos critérios trazidos pelo C. STJ (REsp 1.584.465).

É incontroverso o atraso do voo de aproximadamente 05 horas para a autora chegar ao seu destino, por conta de atraso do voo originariamente contratado.

Contudo, a discussão remanesce em saber se houve dano moral

6

passível de ser compensado pela companhia aérea.

Conforme se extrai dos documentos acostados aos autos é que, em que pese a ocorrência de “overbooking”, a companhia aérea reacomodou a autora em outro voo para o mesmo dia e houve prestação de assistência por meio de oferecimento de *voucher* para alimentação durante o período de espera para o embarque.

Além disso, não há provas nos autos que demonstrem que em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorrência do atraso a autora tenha perdido compromissos pessoais ou profissionais no destino.

Deste modo, em que pese a irrisignação da autora, os danos morais não restaram caracterizados.

Verifico que a hipótese de atraso do voo operado por companhia aérea não configura que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro.

Nesse contexto, não pode ser perdido de vista, que a ré reacomodou a autora em outro voo (para o mesmo dia) e ofereceu *voucher* para alimentação, respeitando, assim, o regramento administrativo da ANAC.

Assim, neste caso em concreto, não há que se falar em dano moral *in re ipsa*. Não basta, portanto, a simples ocorrência do atraso/cancelamento do voo para configuração dos danos morais.

Neste sentido, é o entendimento do C. Superior Tribunal de

7

Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO NÃO SIGNIFICATIVO, INFERIOR A OITO HORAS, E SEM A OCORRÊNCIA DE CONSEQUÊNCIAS GRAVES. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONFIGURADO. 1. O cerne da questão reside em saber se, diante da responsabilidade objetiva, a falha na prestação do serviço - atraso em voo doméstico de aproximadamente oito horas - causou dano moral ao recorrente. 2. A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. 3. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável. 4. No caso em exame, tanto o Juízo de piso quanto o Tribunal de origem afirmaram que, em virtude do atraso do voo - que, segundo o autor, foi de aproximadamente oito horas -, não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em

8

*hotel custeado pela companhia aérea, com a ida em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. **Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoa humana do autor.** 5. O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes. 6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, **no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas - que não é considerado significativo -, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse.** 7. Agravo regimental não provido.” (STJ, AgRg no REsp n. 1.269.246/RS, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/5/2014, DJe de 27/5/2014, g.n.).*

Neste sentido também é o entendimento deste E. Tribunal de
Justiça:

9

*“APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Atraso de voo. **Danos morais. Não basta a simples ocorrência de atraso para configuração dos danos. Necessidade de prova sobre a lesão extrapatrimonial.** Autor que não comprovou outra ocorrência ou desdobramento em virtude do atraso de aproximadamente 4 horas. Inexistência de prova sobre perda de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compromisso, reunião ou evento. Ausência de prejuízo. Fato desagradável entendido como dissabor ou transtorno que acompanha a vida social. Hipótese que não caracteriza dano passível de indenização. Jurisprudência do STJ, deste E. Tribunal de Justiça e desta Câmara. Sentença mantida. RECURSO

IMPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1049411-52.2019.8.26.0576; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023).

Nesse contexto, ainda que desagradável, o dano moral não restou caracterizado, tendo em vista que a situação espelhada nos autos não desponta ofensiva moralmente, além de que não restou evidenciada a conduta ilícita da parte ré, cuidando-se de mero dissabor, que não repercutiu na esfera dos direitos da personalidade da parte autora.

4. Verbas sucumbenciais

As despesas e honorários advocatícios sucumbenciais devem ser impostos à parte autora, uma vez que a ré decaiu em parte mínima.

10

Nesse sentido, a parte autora apenas venceu o pedido de dano material (R\$ 45,53), valor ínfimo em relação às pretensões envolvidas nessa demanda, valendo salientar que a própria parte autora valorou os seus pedidos em R\$ 10.045,53, ao atribuir o valor à causa (CPC/15, art. 86, par. único).

Assim - observado o Tema 1076, do C. STJ e sendo muito baixo o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor do proveito econômico -, ficam fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa, conforme os critérios do §2º, do art. 85, do CPC/15.

5. Dispositivo

Diante o exposto, **dou provimento** às razões recursais, para julgar improcedente o pedido de danos morais.

Em razão do que se decide, reconhece-se a sucumbência mínima da parte ré (CPC/15, art. 86, par. único), ficando atribuída integralmente à autora a condenação ao pagamento das verbas sucumbenciais, fixando-se os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte requerida em 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade.

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator