



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Registro: 2020.0000452628

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1067247-11.2019.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A - TAP, é apelado

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GILBERTO DOS SANTOS (Presidente sem voto), MARINO NETO E MARCO FÁBIO MORSELLO.

São Paulo, 21 de junho de 2020.

RENATO RANGEL DESINANO
RELATOR
Assinatura Eletrônica

2

Voto nº 25.439
Apelação Cível nº 1067247-11.2019.8.26.0100



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: São Paulo - 11ª Vara Cível
 Apelante: Transportes Aereos Portugueses S/A - Tap
 Apelado: _____
 Juiz(a) de 1ª Inst.: Gisele Valle Monteiro da Rocha

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

Contrato de transporte aéreo Autor que alegara ter sofrido dano moral em virtude de atraso que o fez perder o voo de conexão e chegar ao destino mais de 24 horas após o horário contratado Sentença que julgou procedente o pedido do autor, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 Insurgência da ré Cabimento Ausência de dano moral Hipótese em que, conquanto incontroverso o atraso narrado pelo autor, restou igualmente incontroverso que a companhia requerida prestou a devida assistência material ao requerente Ausência de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença, cujo relatório se adota, que, em “*ação indenizatória*” ajuizada por _____ contra TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A – TAP, julgou procedente o pedido formulado pelo autor, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 113/126).

Recorre a ré. Afirma não ter praticado ato ilícito algum. Alega que houve atraso ínfimo, de 1 hora e 18 minutos, em razão de burocracia envolvendo trâmites alfandegários e imigratórios relacionados a voo internacional, o que sequer ultrapassa a esfera do mero aborrecimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz ter adotado todas as providências necessárias para que o autor chegasse ao seu destino o mais rápido possível. Sustenta que o atraso foi ocasionado por circunstância que configura fortuito externo, já que em situações desta natureza tem o dever legal de atender às ordens da administração pública. Salaria que, mesmo não tendo causa ao atraso, providenciou todo o necessário para que o autor não sofresse maiores transtornos. Destaca, também, que o autor chegou ao destino contratado, de modo que o contrato de transporte foi devidamente cumprido. Defende que o requerente não foi submetido a tratamento indigno, tampouco vivenciou constrangimento ou humilhação, razão pela qual não há que se falar em dano moral a ser indenizado. Argumenta que a Convenção de Montreal não prevê o pagamento de indenização por dano moral. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório arbitrado pelo juízo de primeiro grau.

Recurso recebido e contrariado (fls. 174/185).

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

O autor narrou, na petição inicial, que adquiriu passagem aérea da companhia ré para viagem entre origem a cidade de Zurique (Suíça) e destino a cidade de Fortaleza (Brasil), com parada para conexão na cidade de Lisboa (Portugal). Afirmou que chegou ao aeroporto de Zurique com antecedência e seguiu para a área de embarque, onde foi surpreendido com a notícia de que o voo estava atrasado. Destacou não ter sido fornecida justificativa alguma para o atraso, tampouco aviso prévio. Alegou que, em virtude do referido atraso, chegou no aeroporto de Lisboa após o horário de partida do voo de conexão. Mencionou que, ao chegar em Lisboa, foi direcionado ao guichê da companhia aérea ré e, após espera de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1 hora e 30 minutos, foi realocado em voo que partiria no mesmo horário do originalmente contratado, mas no dia seguinte, razão pela qual foi encaminhado para um hotel. Defendeu que chegou ao seu destino com mais de 24 horas de atraso.

Nesse contexto, ajuizou a presente demanda, pleiteando a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Em contestação, a ré sustentou que houve atraso ínfimo de 1 hora e 18 minutos em relação ao horário previsto para chegada em Lisboa. Afirmou que o atraso decorreu da *“ausência de autorização da Torre de Controle do aeroporto para que a aeronave decolasse ante a grande quantidade de voos existentes naquela data e local”* (fl. 35). Destacou que o autor não reservou tempo hábil para realizar todos os trâmites aeroportuários no momento da conexão, de modo que *“mesmo que o autor tivesse chegado no horário programado, ele perderia a conexão”* (fl. 36). Saliu ter adotado todas as providências necessárias para que o autor chegasse ao seu destino o mais rápido possível, prestando-lhe toda a assistência e cumprindo integralmente o disposto na Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Defendeu que o atraso decorreu de circunstância que configura fortuito externo, não havendo dano moral a ser indenizado.

O D. Juízo *a quo* julgou procedente o pedido inicial, para condenar a ré a *“pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, com juros e correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês ambas a contar da prolação da (...) decisão”*. O D. Juízo *a quo* consignou, ainda, que, em decorrência da sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

113/126).

Contra esta sentença se insurge a ré, ora apelante.

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, a pretensão merece acolhida.

Com efeito, restou incontroverso o atraso do primeiro voo contratado pelo autor, entre as cidades de Zurique e Lisboa, de modo que o requerente chegou a esta última cidade após o horário de decolagem do voo de conexão em que embarcaria com destino a Fortaleza.

De fato, a ré não negou o atraso, tampouco a perda do voo de conexão pelo autor, mas destacou que o atraso decorreu do tráfego aéreo no aeroporto de Zurique.

Ora, a companhia aérea responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência do serviço que presta, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, a não realização do voo em razão do tráfego aéreo, como sustenta a requerida, não pode ser considerado fortuito externo, apto a elidir a responsabilidade da requerida pelos danos causados a seus consumidores.

Não obstante, não há como presumir o dano moral pelos fatos narrados pelo autor.

Realmente, o atraso no voo de partida foi de apenas 1 hora e 18 minutos. Ademais, embora o referido atraso tenha acarretado a perda do voo de conexão pelo autor, restou incontroverso que a ré lhe



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestou assistência material, incluindo hospedagem, até o momento da partida no dia seguinte.

Não bastasse isso, não há nos autos elemento algum que permita concluir que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem.

Outrossim, o autor sequer demonstrou que, por alguma razão, a necessidade de embarque no dia seguinte lhe causou transtorno excepcional.

A esse respeito, confira-se entendimento da mais abalizada doutrina:

"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 os 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" (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 80).

Ressalta-se que o Superior Tribunal de Justiça, em recente julgado, firmou o entendimento no sentido de que atrasos em voo operados por companhias aéreas não constituem hipótese de dano moral *"in re ipsa"*, necessitando-se de provas dos efetivos prejuízos extrapatrimoniais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofridos para que tenha lugar a indenização.

Nesse sentido:

"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 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**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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" (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018, grifo nosso).

Portanto, mais uma vez respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, não há que se cogitar da ocorrência de dano moral.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso. Em razão da sucumbência, deverá o autor arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono da ré, fixados em 10% do valor da causa.

Renato Rangel Desinano
Relator