



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

Classe : Apelação Cível n. 0704590-35.2024.8.01.0001
 Foro de Origem : Rio Branco
 Órgão : Primeira Câmara Cível
 Relator : Des. Lois Arruda
 Apelante :
 Advogado :
 Apelado : Latam Airlines Brasil.
 Advogado : FERNANDO ROSENTHAL (OAB: 146730/SP).
 Assunto : Atraso de Voo

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO E PERDA DE CONEXÃO. ALEGAÇÃO DE OVERBOOKING E FALTA DE ASSISTÊNCIA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INCIDÊNCIA DO CDC. FORTUITO INTERNO E MAU TEMPO. INEXISTÊNCIA DE DANO COMPROVADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível interposta contra sentença que julgou improcedente Ação de Indenização por Danos Morais, em razão de atraso de voo, perda de conexão e suposta recusa de embarque por *overbooking*, pleiteando indenização no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o atraso do voo, aliado à perda de conexão e suposto *overbooking*, configura falha na prestação do serviço apta a ensejar indenização por dano moral; (ii) estabelecer se a ocorrência de mau tempo, comprovada pela companhia aérea, é suficiente para afastar a responsabilidade civil.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade civil das companhias aéreas no transporte de passageiros é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, exigindo-se a presença do dano, nexos de causalidade e defeito na prestação do serviço.

4. A Resolução nº 400/2016 da ANAC impõe às empresas aéreas deveres de informação, acomodação e assistência material, os quais foram devidamente cumpridos pela Apelada, que comprovou a realocação da passageira e fornecimento de hospedagem e alimentação.

5. Restou comprovado nos autos, por meio de relatórios METAR, que o atraso do voo decorreu de condições meteorológicas adversas (mau tempo), fato que caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade, mas que, por si só, não gera automaticamente direito à indenização por dano moral.

6. Não ficou comprovada a ocorrência de *overbooking*, tampouco qualquer conduta negligente ou abusiva por parte da companhia aérea no processo de acomodação da Apelante.

7. A jurisprudência do STJ e do TJAC é firme no sentido de que atrasos e cancelamentos de voo, quando não demonstrado prejuízo significativo à esfera íntima do consumidor, não configuram, por si só, dano moral indenizável.

8. Não há nos autos elementos que evidenciem repercussão efetiva e grave na esfera extrapatrimonial da Apelante, tratando-se de mero aborrecimento decorrente das vicissitudes do transporte aéreo.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

“1. O atraso de voo, ainda que gere desconforto e perda de conexão, não configura, por si só, dano moral indenizável, sendo necessária a demonstração de repercussão efetiva na esfera extrapatrimonial do consumidor.

2. A ocorrência de mau tempo, devidamente comprovada, configura fortuito interno, não afastando a responsabilidade objetiva, mas, na ausência de efetivo abalo moral, não enseja indenização.

3. A ausência de prova de prejuízo relevante, como perda de compromissos inadiáveis ou situações excepcionais, impede o reconhecimento do dano moral no transporte aéreo”.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º e 14; Código de Processo Civil, arts. 1.010, 1.012 e 85, § 11; Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 251-A; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 27.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 16/11/2020; STJ, AgInt no AREsp 2374535/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 23/10/2023; STJ, AgInt no AREsp 2.150.150/SP, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Quarta Turma, DJe 24/06/2024; STJ, REsp 1796716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 29/08/2019; TJAC, Apelação nº 0702079-95.2023.8.01.0002, Rel. Des. Laudivon Nogueira, Primeira Câmara Cível, j. 31/12/2024; TJAC, Apelação nº 0006916-43.2023.8.01.0001, Rel. Des. Roberto Barros, Primeira Câmara Cível, j. 30/12/2024.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0704590-35.2024.8.01.0001, ACORDAM os Senhores Desembargadores da Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, à unanimidade dos votos, para desprover o Recurso, nos termos do voto do relator e das mídias digitais arquivadas.

Rio Branco, 03 de junho de 2025.

Desembargador LOIS ARRUDA,
Relator.

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por [REDAZIDO] alegando inconformismo com Sentença proferida pelo Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de Rio Branco que, em Ação de Indenização por danos morais, em face da **LATAM AIRLINES BRASIL**, julgou improcedente os pedidos iniciais e condenou a Apelante ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

da causa.

Sustenta a Apelante, em síntese, seu primeiro voo teve um grande atraso e perdeu sua conexão, assim foi reacomodada em outro voo, do qual foi impedida de embarcar e chegou ao seu destino final com mais de 24 horas de atraso em relação ao programado.

Alega que a justificativa de mau tempo não foi comprovada pela ré, sendo que vários outros voos aterrissaram e decolaram no Aeroporto de São Paulo, sem problemas.

Mesmo se considerar o mau tempo, afirma que este integra o risco da atividade explorada, de maneira que não exclui a responsabilidade da companhia aérea.

Assevera que é dever da ré realocá-la em outro voo, no máximo em duas horas, o que não ocorreu.

Aventa que o Código de Defesa do Consumidor – CDC, em seu artigo 14, estabelece que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por falhas relativas aos serviços prestados.

Afirma que “Os meros *prints*” extraídos do sistema informático da companhia aérea não se prestam a comprovar a efetiva assistência material a que fazia jus a consumidora” e diante do dano moral sofrido, requer o provimento da Apelação para reformar a Sentença recorrida e julgar procedente o pedido de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por sua vez, a Apelada apresentou suas contrarrazões em pp. 237/241, onde pugna pela manutenção da Sentença.

Discorre sobre o dano moral como indenização por danos efetivamente sofridos e não como aferição de vantagens econômicas.

Pregoa que “Não há que se falar em condenação por danos morais, tendo em vista que inexistente nexos causal apto a ensejar qualquer dano reparável à Autora. Ainda, sequer há provas de que a recorrente tenha sofrido qualquer dano moral em decorrência de qualquer ato da companhia, já que a esta agiu pautada nos ditames da ANAC, agência reguladora do setor em que atua”.

Assim, requer o improvidamento da Apelação.

Intimadas, as partes não manifestaram oposição ao julgamento virtual (p. 244).

É o Relatório (até aqui com 244 páginas).



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

2. V O T O

2.1. O Recurso de Apelação Cível foi interposto dentro do prazo legal, é cabível, atende às formalidades do art. 1.010¹ do Código de Processo Civil, o preparo foi recolhido e não há fatos impeditivos ou extintivos do direito de recorrer. A parte demonstra interesse recursal e está devidamente representada.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, recebo o presente Recurso de Apelação, na forma do art. 1.012, *caput*, do CPC², e passo a analisá-lo.

2.2. A controvérsia cinge-se à existência de danos morais em razão do atraso de voo pela empresa aérea.

Segundo narrado em sede inicial, a Apelante compareceu ao aeroporto de São Paulo, no dia 18 de fevereiro e realizou os procedimentos de embarque regularmente, contudo, ocorreu um atraso no voo, sem qualquer comunicação com antecedência bem como sem justificativa, desta forma a decolagem que estava prevista para às 19:45horas, ocorreu às 20:25h, alterando também o horário de chegada em Brasília/DF que estava previsto para às 20:50h, mas o voo apenas aterrissou às 21:02h.

Por este atraso, perdeu a conexão do voo para Rio Branco e foi reacomodada em um voo que partiria no dia seguinte, dia 19 as 08:20h da manhã, quando teve um novo problema que a impediu de embarcar, sob o argumento de que a passagem não estava sendo localizada e, portanto, não embarcou. No seu entendimento houve *overbooking* (venda de mais bilhetes do que a capacidade).

Novamente, procurou o guichê da Apelada onde foi reacomodada no voo saindo no mesmo dia e chegada às 21:05horas e sem assistência da Apelada.

Traçado estes esclarecimentos passo a análise do mérito.

A responsabilidade das empresas aéreas perante seus passageiros decorre da aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC)³.

A responsabilidade objetiva pressupõe a demonstração do dano, do nexo de

¹ Art. 1.010. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá:

I - os nomes e a qualificação das partes; II - a exposição do fato e do direito; III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade; IV - o pedido de nova decisão.

² Art. 1.012. A apelação terá efeito suspensivo.

³ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

causalidade e da falha na prestação do serviço. Entretanto, a exclusão da responsabilidade é possível em hipóteses de força maior, caso fortuito ou culpa exclusiva do consumidor, conforme preconiza o artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA)⁴.

Ademais, a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)⁵ impõe às companhias aéreas a obrigação de comunicar aos passageiros eventuais alterações nos voos e disponibilizar alternativas em casos de atrasos superiores a quatro horas.

No entanto, não se verifica nos autos qualquer evidência que demonstre o descumprimento, pela Apelada, desse dever normativo, visto que restou comprovado nos autos que a Apelante foi realocada em voo para o dia seguinte.

No presente caso, a companhia aérea, comprovou que o atraso no primeiro voo ocorreu por contingência, isto é, fatores climáticos (pp. 156/157) e para tanto anexou aos autos os códigos do METAR (Meteorological Aerodrome Report, ou seja, Relatório Meteorológico de Aeródromo), que é um serviço padronizado mundialmente, e fornece para a tripulação uma visão contínua, imediata e detalhada das condições climáticas de um aeroporto, no momento em que é observado.

Assim, em p. 159 os códigos METAR comprovam o mau tempo, circunstância impeditiva de decolagem naquele momento.

Nesse contexto, ainda que tenha ocorrido o atraso, não se verificou a configuração de culpa exclusiva atribuível à companhia aérea, afastando, assim, a responsabilidade objetiva da mesma.

Tal circunstância caracteriza o instituto da força maior, a isentar a companhia aérea da excludente de responsabilidade, já que o cancelamento do voo ocorreu por questões alheias à sua vontade.

No presente caso, a Autora/Apelante não demonstrou prejuízos efetivos, como a remarcação de compromissos inadiáveis ou outras consequências graves decorrentes do atraso, ou seja, não apresentou sequer uma prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito.

No caso em apreço, restou incontroverso que o atraso decorreu do mau tempo, condição que impossibilitou o voo, fator que se insere no conceito de fortuito interno.

⁴ 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.

⁵ [RESOLUÇÃO Nº 400, 13/12/2016 — Agência Nacional de Aviação Civil ANAC](#)



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

A alegação da Apelante de que houve *overbooking* no voo que foi impedida de entrar não se sustenta diante da prova apresentada em sede de contestação, p. 166, sendo que o código METAR apresentado comprova a readequação da malha aérea e, também comprovou o pagamento de hotel e alimentação, cumprindo o artigo 27 da Resolução nº 400/2016 da ANAC⁶.

Ademais, ainda que se admitisse a ocorrência de irregularidades nesse aspecto, tal fato, por si só, não se mostra apto a configurar o dano moral, conforme entendimentos consolidados em precedentes judiciais.

Na verdade, a situação descrita apresenta-se como uma ocorrência rotineira, inerente às vicissitudes dos serviços de transporte aéreo, sendo insuficiente, por si só, para caracterizar abalo à honra ou à dignidade da Apelante. Isso é especialmente evidente diante da providência célere da companhia aérea em realocar a passageira no próximo voo disponível, garantindo o prosseguimento da viagem sem maiores intercorrências.

Importa ressaltar que o dano moral indenizável exige demonstração de abalo moral significativo. A jurisprudência consolidada do STJ estabelece que o mero inadimplemento contratual não configura, por si só, ofensa à dignidade humana passível de indenização, sendo necessário que os fatos causem sofrimento ou humilhação intensos. Vejamos:

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). Precedentes: (STJ - AgInt no AREsp: 2374535 SP 2023/0180660-0, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, DJe: 23/10/2023) - (STJ - AgInt no AREsp: 2.150.150/SP 2022/0180443-3, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Quarta Turma, DJe: 24/06/2024)

Neste sentido temos julgados desta Câmara Cível:

A acomodação em voo subsequente ocorreu dentro de prazo razoável, considerando as peculiaridades logísticas locais, não havendo elementos que indiquem negligência ou má-fé por parte da companhia aérea. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido. 1. O atraso no voo e a ausência de assistência adequada, por si só, não configuram dano moral indenizável, sendo necessária a comprovação de repercussão efetiva na esfera extrapatrimonial. 2. A falha na prestação do serviço, sem comprovação de abalo relevante à dignidade do consumidor, caracteriza mero aborrecimento, insuficiente para ensejar reparação por danos morais. (TJAC Apelação nº 0702079-95.2023.8.01.0002, Rel. Des. Laudivon Nogueira, Primeira Câmara Cível, j. 31/12/2024)

⁶ Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: (...)

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual;
III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

O cancelamento de voo e atraso na chegada ao destino, quando não demonstrado prejuízo significativo à esfera íntima do consumidor, não configuram dano moral indenizável, ainda que decorram de fortuito interno." Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º e 14. Superior Tribunal de Justiça, REsp 1592616/RJ, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 20/06/2017. (TJAC Apelação nº 0006916-43.2023.8.01.0001, Rel. Des. Roberto Barros, Primeira Câmara Cível, j. 30/12/2024)

O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade, é insuficiente à caracterização do abalo moral, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente pelo magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido, não sendo esse o caso dos autos.

Assim, o aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade, é insuficiente à caracterização do abalo moral, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente pelo magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido, não sendo esse o caso dos autos.

Em casos semelhantes, o Superior Tribunal de Justiça afastou o dano presumido (*in re ipsa*), a exemplo dos seguintes julgados:

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 deve ser 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, DJe 29/08/2019) (grifos não originais)

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Primeira Câmara Cível

DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. A análise da pretensão de indenização por danos morais em razão de cancelamento de voo deve levar em conta as peculiaridades inerentes à atividade de navegação aérea, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana, observadas no mundo todo. 2. No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas. 3. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes. 4. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave. 5. Na presente hipótese, segundo entendeu a Corte local, não foi comprovada a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, circunstância que afasta a pretensão de indenização pois, consoante entendimento desta Corte Superior, o dano moral não é presumido em decorrência de mero atraso ou cancelamento de voo, os quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causados por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737). Precedentes. 6. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ - AgInt no AREsp: 2150150 SP 2022/0180443-3, Relator.: Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Data de Julgamento: 21/05/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 24/06/2024)

Nesse contexto, concluo que não restou configurada qualquer situação excepcional capaz de ensejar dano moral indenizável.

3. Ante o exposto, **nego provimento à Apelação** interposta por

e mantenho, na íntegra, a Sentença recorrida.

4. Em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do CPC⁷, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa.

É como voto.

DECISÃO

Conforme consta da Certidão de Julgamento, a decisão foi a seguinte:

Decide a Primeira Câmara Cível, à unanimidade dos votos, negar provimento ao Recurso de Apelação, nos termos do voto do Relator e das mídias digitais arquivadas.

Participaram do julgamento os Desembargadores Loís Arruda - Relator, Roberto Barros - Presidente, e Elcio Mendes - Membro.

⁷ Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. [...] § 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento