



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000060664

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017429-22.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MICHELLE RIS MOHRER e MÁRCIA RACHEL RIS MOHRER, é apelado TAM LINHAS AEREAS S.A.

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA (Presidente) E WALTER BARONE.

São Paulo, 27 de janeiro de 2022.

SALLES VIEIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 39883

APEL.N° : 1017429-22.2021.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO — 37ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL

APTES. : MICHELLE RIS MOHRER E OUTRA

APDA. : TAM LINHAS AÉREAS S/A

JUIZ PROLATOR: ADRIANA CARDOSO DOS REIS

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – PANDEMIA – COVID-19 – REEMBOLSO – DANOS MORAIS – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – I- Sentença de parcial procedência – Apelo das autoras – II- Autoras que celebraram com a ré contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional – Voos cancelados em decorrência da pandemia de covid-19 – Pandemia que impactou a atividade econômica mundial e a livre circulação de pessoas, com o fechamento de fronteiras e limitações de voos – Evento de força maior, a afastar a responsabilidade do transportador por eventuais prejuízos decorrentes do cancelamento, nos termos dos arts. 734 e 737 do CC – Ausência de ato ilícito por parte da ré em relação ao cancelamento dos voos em decorrência da pandemia – Danos morais não caracterizados – Não demonstrado qualquer sofrimento que desbordasse de meros aborrecimentos cotidianos, a que todos estão sujeitos quando do convívio social – Impasse acerca do ressarcimento das passagens aéreas entre as partes que não é suficiente para caracterizar a ocorrência de dano à honra das autoras, máxime diante do fato de estas não terem comprovado prejuízo significativo decorrente do episódio narrado – Situação que não ensejou o propalado prejuízo extrapatrimonial às autora, o qual está diretamente vinculado à ofensa a direitos da personalidade, tais como a vida, a integridade, honra, imagem, nome, intimidade e vida privada – Assim, ausente ofensa à honra subjetiva das autoras, não há que se falar em dano moral indenizável – III- Indevida, ainda, indenização pela perda do tempo livre do consumidor, denominada de 'Desvio Produtivo do Consumidor' – Inocorrência, na espécie, de intolerável perda de tempo livre do consumidor, sendo indevida qualquer indenização por danos morais – IV- Autoras que efetivamente decaíram de parte de seu pedido, no tocante à indenização por danos morais – Sucumbência recíproca devidamente caracterizada – V- Ação parcialmente procedente – Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios recursais devidos pelas autoras aos patronos da ré fixados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, em R\$500,00 - Apelo improvido.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelo das autoras em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e danos morais.

Alegam que os danos morais restaram caracterizados, em razão da recusa da ré em realizar o reembolso dos valores e da forma com a qual, neste processo, tratou as apelantes, com descaso, desrespeito e desvio do tempo útil destas. Pugnando pela condenação da ré a arcar com a integralidade dos ônus sucumbenciais. Requerem o provimento do recurso, para reformar a r. sentença, julgando-se totalmente procedente a ação (fls. 133/142).

Contrarrazões da empresa ré às fls. 151/159, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e danos morais, movida por Michelle Ris Mohrer e Marcia Rachel Ris Mohrer em face de Tam Linhas Aéreas S/A.

Segundo consta dos autos, as autoras celebraram com a empresa ré contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, para realização dos itinerários São Paulo – Copiapó, com conexão em Santiago, com saída do voo no dia 16/04/2020, às 13h40, e Copiapó – São Paulo, com conexão em Santiago, com saída do voo no dia 22/04/2020 (fls. 18/24).

Aduzem as autoras que, algumas semanas após a compra das passagens, descobriram que, para ir ao deserto do Atacama, não deveriam ir para Copiapó, mas sim para Calama.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão disso, as autoras entraram em contato com a ré, para solicitar a alteração das passagens no tocante aos trechos Santiago – Copiapó e Copiapó – Santiago para Santiago – Calama e Calama – Santiago. Afirmam que somente conseguiram realizar a troca das passagens depois de muito esforço, mediante o pagamento da quantia de R\$1.010,76 pela troca (fls. 40/48).

Ocorre que, em razão da pandemia de coronavírus, os voos das autoras foram cancelados (fls. 49/55).

As autoras, então, solicitaram o reembolso do valor pago pelas passagens.

Alegam as autoras que foram informadas pela ré de que o reembolso poderia ser solicitado pela internet. Ao seguir o procedimento informado no site da ré, contudo, a informação final foi a de que não era possível realizar a devolução dos valores de forma online (fls. 56).

Assim, em 15/04/2020, as autoras entraram em contato com a ré por telefone, e, após muita insistência, foram informadas de que o reembolso seria realizado entre 30 e 60 dias, com o estorno nos cartões em que as compras haviam sido efetuadas. As autoras, inclusive, receberam um e-mail da ré com a confirmação do pedido de reembolso (fls. 57).

Ocorre que, até o momento, o reembolso não ocorreu. Ao revés, a ré começou a enviar e-mails com valores de vouchers para serem usados em até 12 meses (fls. 58/66).

Sentindo-se lesadas, em razão da falha na prestação de serviços pela ré, que não efetuou o reembolso do valor das passagens e ainda dispensou tratamento desrespeitoso às apelantes, ingressaram as autoras com a presente ação, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$3.895,36, e morais. Deu-se à causa o valor de R\$13.895,36 (fls. 13).

Em contestação, sustenta a ré que inexistente dano a ser indenizado, uma vez que o cancelamento do voo ocorreu em razão de caso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito/força maior.

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para, afastando-se o pedido de indenização por danos morais, condenar a empresa ré a pagar às autoras, a título de indenização por danos materiais, a quantia de R\$3.895,36. Reconhecida a sucumbência recíproca.

Contra esta decisão insurgem-se as autoras, pretendendo a condenação da ré, também, ao pagamento de indenização por danos morais, que entendem terem restado caracterizados.

Como sabido, a empresa responsável pelo transporte de passageiros responde objetivamente pelos danos causados àqueles independentemente da prova da culpa, sendo suficiente a prova da existência da relação de causalidade entre o fato e o dano.

Restou comprovado nos autos que as autoras eram passageiras da ré (fls. 18/24), de sorte que a transportadora responde pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, como já decidiu o Colendo STJ:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. **DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO.** JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. EXAME DE MATÉRIA DE MÉRITO. POSSIBILIDADE. **TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. VENDA EXCESSIVA DE ASSENTOS (OVERBOOKING). IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DE PASSAGEIRO. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA N. 83/STJ. DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. (...)** **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, subordina-se a suas disposições em face da nítida relação de consumo entre as partes. (...)** A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, impedindo o conhecimento do recurso. 6. Tratando-se de danos morais, é incabível a análise do recurso com base na divergência pretoriana, pois, ainda que haja



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grande semelhança nas características externas e objetivas, no aspecto subjetivo, os acórdãos são distintos. 7. Agravo regimental desprovido." (STJ; 3ª Turma; AgRg no AREsp nº 737635/PE; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 27/10/2015).

Na espécie, restou incontroverso nos autos que o cancelamento dos voos ocorreu em decorrência da pandemia de covid-19.

A pandemia de covid-19 impactou a atividade econômica mundial e a livre circulação de pessoas, com o fechamento de fronteiras e limitações de voos.

Trata-se, em verdade, da ocorrência de um evento de força maior, a afastar a responsabilidade do transportador por eventuais prejuízos decorrentes do cancelamento, nos termos dos artigos 734 e 737 do CC, que assim prescrevem:

"Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade."

"Art. 737 O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior."

De tal sorte, não se vislumbra a prática de ato ilícito por parte da companhia aérea ré em relação ao cancelamento dos voos em decorrência da pandemia.

As autoras, porém, alegam que sofreram danos morais em razão da recusa da ré em realizar o reembolso dos valores pagos pelos voos cancelados, e da forma com a qual a ré tratou as apelantes, com descaso, desrespeito e desvio do tempo útil destas.

Entretanto, em que pese a irrisignação das apelantes, os danos morais não restaram caracterizados.

Com efeito, não restou demonstrado qualquer sofrimento que desbordasse de meros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aborrecimentos cotidianos, a que todos estão sujeitos quando do convívio social, sendo certo que a mera recusa da ré em proceder ao reembolso não é apta a ensejar, por si só, a indenização pretendida.

O impasse acerca do ressarcimento das passagens aéreas entre as partes não é suficiente para caracterizar a ocorrência de dano à honra das apelantes, máxime diante do fato de estas não terem comprovado nos autos prejuízo algum significativo decorrente do episódio narrado.

Assim, a retenção dos valores das passagens dos voos cancelados não teve o condão de gerar vexame ou constrangimento perante terceiros, causar intenso abalo psicológico capaz de gerar aflições ou angústias extremas às consumidoras, a justificar a indenização por dano moral aqui pretendida. Em que pese o compreensível incômodo às consumidoras, não foi demonstrada outra circunstância a evidenciar que os transtornos sofridos tenham ultrapassado os meros aborrecimentos do cotidiano.

Neste sentido, Sergio Cavalieri Filho ressalta que *"só deve ser reputado 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"*.

Evidentes os aborrecimentos sofridos pelas autoras em razão dos fatos narrados, mas o dissabor, o aborrecimento, a mágoa, a irritação ou a sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do dia a dia das pessoas, tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Não se desconhece a apreensão das autoras em relação ao cancelamento dos voos e empecilhos ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reembolso dos valores, bem como o reflexo que acabam por causar, mas, neste caso, tais sensações são resultado das atividades rotineiras do cidadão, tratando-se de aborrecimentos a que todos estão sujeitos na vida em sociedade, mormente em tempos de pandemia, em que verificadas inúmeras restrições ao transporte aéreo de passageiros.

De tal sorte, no caso em tela, a situação não demonstrou o propalado prejuízo extrapatrimonial às autoras, o qual está diretamente vinculado à ofensa a direitos da personalidade, tais como a vida, a integridade, honra, imagem, nome, intimidade e vida privada.

Assim, ausente ofensa à honra subjetiva das autoras, não há que se falar em dano moral indenizável.

Outrossim, não há que se falar em indenização por danos morais em razão da perda do tempo livre do consumidor, denominada de "Desvio Produtivo do Consumidor".

Esclareça-se que nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas da responsabilidade civil. Apenas o desperdício injusto e intolerável poderá justificar eventual reparação pelos danos morais sofridos.

E, no caso, vislumbra-se que não há elementos probatórios que revelem o propalado desvio produtivo.

Em que pese a alegação das autoras de que a ligação em que se solicitou o reembolso durou mais de uma hora, tal circunstância, por si só, não denota o desvio produtivo.

A prova acostada aos autos não indicou efetivas consequências às autoras, decorrentes da postura da ré, além da ausência de reembolso, que se afigurou ínsita ao contexto de calamidade pública e que, ademais, já foi determinado pela r. sentença de primeiro grau. O valor do reembolso, inclusive, já foi depositado nos autos pela ré (fls. 132).

Assim, na espécie, não houve intolerável



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perda de tempo livre do consumidor, de modo que é indevida qualquer indenização por danos morais.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência:

"APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional de pessoas. Cancelamento de voo e impasse quanto ao ressarcimento do valor, pago em parcelas pelo demandante. Pleito de condenação ao pagamento de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação do autor. Não acolhimento. Danos morais não presumidos. Relato e provas que não respaldam a ocorrência de prejuízos extrapatrimoniais. Mero aborrecimento, insuficiente para acarretar lesão de ordem moral. Precedentes desta Egrégia Corte e do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1018833-45.2020.8.26.0003; Rel. Jonize Sacchi de Oliveira; julgado em 28/05/2021).

"Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais – Transporte aéreo internacional – Cancelamento de voo em razão da pandemia – Autores que não lograram êxito na remarcação dos voos junto à ré, que atua como intermediária na venda de passagens aéreas – Sentença de improcedência – Irresignação dos autores – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Falha no serviço prestado pela requerida – A operadora ou agência que realiza intermediação de compra e venda de passagens aéreas responde objetiva e solidariamente pelos danos por defeitos do serviço referente à compra e venda da passagem negociada – Cabimento da remarcação – Incidência do art. 3º, §2º, Lei 14.034/2020 – Condenação na obrigação de fazer consistente em possibilitar a alteração das passagens aéreas, no prazo de 48 horas – Dano moral não configurado – Ausência de lesão a direito da personalidade e do propalado desvio produtivo – Recurso parcialmente provido para condenar a ré na obrigação de fazer, consistente em disponibilizar aos autores a possibilidade de alteração da data das passagens e determinar o rateio das despesas processuais, diante da sucumbência recíproca." (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1005657-28.2021.8.26.0564; Rel. Marco Fábio Morsello; julgado em 09/09/2021).

De rigor era, pois, a parcial procedência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da ação, exatamente como constou do *decisum a quo*.

No mais, a sucumbência recíproca restou devidamente caracterizada. As autoras efetivamente decaíram de parte de seu pedido, no tocante à indenização por danos morais, de modo que a r. sentença não merece qualquer reparo.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, fixa-se os honorários advocatícios recursais devidos pelas autoras aos patronos da ré, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, em R\$500,00.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator