

Incômodo e desconforto por atraso em voo não geram dano moral

29/07/2024

Na hipótese de atraso ou cancelamento de voos, o dano moral sofrido do passageiro não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada a efetiva ocorrência da lesão.



Consumidor reclamou de falha de comunicação da companhia, mas foi realocado para outro voo menos de 4 horas mais tarde

Com esse entendimento, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça afastou a condenação de uma companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais causados por **descaso ao informar** os passageiros do atraso do voo.

O resultado foi por maioria de votos. A posição vencedora, do ministro Raul Araújo, aplicou a Súmula 7 do STJ, que impede a revisão de fatos e provas.

Ou seja, prevaleceu a análise feita pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, segundo a qual não houve demonstração nos autos do alegado dano moral a justificar o pagamento de indenização.

Falha na informação

O caso trata de ação foi ajuizada por um passageiro que teve seu voo cancelado em São Paulo. A companhia aérea ofereceu realocação em outro voo, menos de quatro horas mais tarde.

O passageiro recusou a oferta e comprou passagem em outra companhia, pois tinha um compromisso urgente.

Na ação, ele alega que falha na prestação de serviços, tendo em vista a incapacidade da empresa de solucionar a questão com eficiência, presteza e respeito ao consumidor.

A falha foi reconhecida na sentença, mas afastada pelo TJ-SP. Relator, o ministro João Otávio de Noronha propôs restabelecer a condenação ao pagamento da indenização, mas ficou vencido isoladamente.

Para ele, foi exatamente a inabilidade na solução do problema e o descaso com o consumidor que geraram transtornos, os inconvenientes e o desgaste emocional excessivo, que fugiram à normalidade dos meros aborrecimentos cotidianos.

“Não é razoável que a companhia de transporte aéreo não se preocupasse em informar, com clareza e coerência, aos usuários o motivo do cancelamento e principalmente as providências que estavam sendo tomadas para dar efetiva solução ao problema, o que teria evitado o desgaste excessivo”.

Contingências

No voto vencedor, o ministro Raul Araújo destacou que a conclusão do TJ-SP foi em outro sentido. Ele foi acompanhado por Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzi.

“A jurisprudência dos tribunais 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”, disse.

Isso vale para aspectos técnicos, como no caso concreto, em que o atraso se deu devido à necessidade de manutenção da aeronave. Citou também aspecto humano, como no caso de problema de saúde de algum passageiro, ou aspecto climático.

“São contingências observadas no mundo todo e inerentes à atividade de navegação aérea, as quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causadas por motivo de força maior”, complementou.



**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
AREsp 2.150.150**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jul-29/incomodo-e-desconforto-por-atraso-em-voo-nao-geram-dano-moral/>