



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000269

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024923-63.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada MONIQUE LIMA DE MELLO BRITTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 6 de janeiro de 2025.

CELSO A. REZENDE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Processo n.º 1024923-63.2023.8.26.0068.

Comarca: Barueri

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado: Monique Lima de Mello Britto

Juiz sentenciante: Dr(a). Bruna Lyrio Martins

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA PARTE REQUERIDA. SUBSISTÊNCIA. RECURSO PROVIDO.

1. Trata-se de recurso de apelação em que a recorrente se insurge contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação.
2. Atuação da companhia aérea que observou a Resolução ANAC n.º 400, de 13 de dezembro de 2016, notadamente, pela prévia comunicação do cancelamento do voo, tendo restado incontroverso o aceite de reacomodação.
3. Companhia aérea que adequadamente informou o passageiro sobre o cancelamento do voo antes do embarque, não restando comprovada a efetiva ocorrência da lesão patrimonial, de rigor afastar a pretensão indenizatória.
4. “In casu”, é inegável o aborrecimento pelo cancelamento e reacomodação em outro voo, que contou com aceite da parte autora, se cuidando de situação cotidiana, que per si só não viola os direitos personalíssimos. Ademais, a parte autora/apelada não conseguiu demonstrar que o cancelamento e posterior reacomodação causou um sofrimento que tenha ultrapassado os limites do que se considera um aborrecimento cotidiano, de modo que é indevida a indenização pleiteada.
5. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.**

VOTO N.º 2.257.

Trata-se de recurso de apelação interposto à r. sentença, cujo o relatório se adota, que, em ação de indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedente os pedidos para condenar a requerida ao pagamento de: a) indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da sentença e acrescido de juros de mora de 1% a.m. a partir da citação; b) indenização por danos

materiais, no valor de R\$ 173,00 (cento e setenta e três reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir do desembolso e acrescido de juros de mora de 1% a.m. a partir da citação, bem como das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, recorre a requerida, arguindo, em síntese, a inexistência de ato ilícito de sua parte, posto que o repasse de informações cabe a agência intermediadora que realizou a venda dos bilhetes, de modo que não possui nenhum contato com o passageiro, tendo cumprido o disposto na Resolução 400/2016 da ANAC, e que o cancelamento do voo caracteriza-se fortuito externo, já que decorreu da necessidade de readequação da malha aérea. Ao final, sustentou a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis, e subsidiariamente, pugnou pela redução destes últimos em caso de manutenção da sentença.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Observa-se que, no prazo estabelecido na Resolução n.º 772/2017 do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

De início, verifico presentes os requisitos de admissibilidade, atinentes às condições intrínsecas de cabimento, legitimidade e interesse recursal, assim como as extrínsecas concernentes à tempestividade, preparo e regularidade formal, razão pela qual conheço o recurso e passo à análise do mérito.

O recurso comporta acolhimento.

Com efeito. Preceitua Carlos Roberto Gonçalves in “Responsabilidade Civil”, Editora Saraiva, 6ª edição, p. 17: *“conforme o fundamento a que se dê à responsabilidade, a culpa será ou não considerada elemento da obrigação de reparar o dano. Em face da teoria clássica, a culpa era fundamento da responsabilidade. Essa teoria, também chamada de teoria da culpa, ou “subjética”, pressupõe a culpa como fundamento da responsabilidade civil. Em não havendo culpa, não há responsabilidade.”*

A lei impõe, entretanto, a certas pessoas, em determinadas situações, a reparação de um dano cometido sem culpa. Quando isso acontece, diz-se que a responsabilidade é legal ou objetiva, porque prescinde da culpa, e se satisfaz apenas com o dano e o nexo de causalidade.”

Assim, as regras gerais concernentes à responsabilidade extracontratual, ou aquiliana, encontram-se delineadas no artigo 186 do Código Civil, que prevê como pressuposto do dever de indenizar, a demonstração *“da ação ou omissão do agente, a relação de causalidade, a existência do dano e a conduta dolosa ou culposa do agente”*.

A exceção à regra, também conhecida como responsabilidade objetiva, somente se admite nos casos expressamente previstos em lei, envolvendo situações onde tal prova se mostra não raro impossível, de forma a reverter-se o ônus probatório, presumindo a culpa do agente causador do dano, e permitindo ao mesmo tão somente a prova da *não culpa*.

Ademais, com a edição do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), em vigor a partir de 11 de março de 1991, as atividades relacionadas ao consumo, e dentre as quais se incluem o fornecimento de serviços, até então reguladas pelo Código Civil e leis esparsas, passaram a ser regulamentada pelo mesmo, dada à vulnerabilidade do consumidor, parte mais fraca na relação.

Prescreve o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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

Por consequência, a responsabilidade prevista na lei, agora de forma mais rigorosa, somente é afastada na hipótese de ocorrência de uma das situações enumeradas no § 3º do artigo mencionado, que assim está redigido:

*“§ 3º: O fornecedor de serviços somente não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

Da análise dos autos, constata-se que as partes firmaram o contrato de transporte aéreo de passageiros, referente a voo marcado para o dia 30.11.2023, de São Paulo/SP à Aracajú/SE, com conexão em Belo Horizonte/MG, com a partida programada para 10h25min e chegada ao destino às 15h15min:

 Azul Voo 4570 CÓDIGO DE WEB CHECK-IN NGTERC	SAI Qui. 30 de nov. de 2023 10:25 GRU São Paulo (BR) Aeroporto Internacional Guarulhos	Duração 1h 5 Econômico	CHEGA Qui. 30 de nov. de 2023 11:30 CNF Belo Horizonte (BR) Aeroporto Internacional Tancredo Neves/Confins
Espera de 1h 45 em CNF- Belo Horizonte , com mudança de avião			
 Azul Voo 4005 CÓDIGO DE WEB CHECK-IN NGTERC	SAI Qui. 30 de nov. de 2023 13:15 CNF Belo Horizonte (BR) Aeroporto Internacional Tancredo Neves/Confins	Duração 2h Econômico	CHEGA Qui. 30 de nov. de 2023 15:15 AJU Aracaju (BR) Aeroporto Santa Maria

Narra a apelada que houve o cancelamento do voo, tendo sido realocada em voo que partiu dois dias depois ao contratado, de modo que a chegada em seu destino ocorreu mais de 58 horas depois do previsto:

 Azul Voo 4033 CÓDIGO DE WEB CHECK-IN NGTERC	SAI Sáb. 02 de dez. de 2023 23:30 VCP São Paulo (BR) Aeroporto Internacional Viracopos	Duração 2h 25 Econômico	CHEGA Dom. 03 de dez. de 2023 01:55 AJU Aracaju (BR) Aeroporto Santa Maria
---	---	-------------------------------	---

A apelante, em defesa, esclareceu que o cancelamento se deu por conta da necessidade de ajustes na malha área, tendo sido comunicado o cancelamento do voo, bem como que ofertada acomodação em outro voo, houve aceitação por parte da apelada, tendo sido posteriormente providenciada a acomodação dos passageiros em outro voo, motivo pelo qual sustentou a inoccorrência de danos indenizáveis.

Nesse contexto, não se pode reconhecer o defeito no serviço prestado. A parte apelada confirmou a prévia comunicação do cancelamento do voo e seu aceite à acomodação, sendo notório o cumprimento pela apelante do contido na Resolução ANAC n.º 400, de 13 de dezembro de 2016, que assim dispõe:

*“Art. 20. O transportador deverá **informar imediatamente** ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:*

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do

cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.”

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, 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 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 deste artigo 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.”

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.”

“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:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência

material quando o passageiro optar pela acomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.”

A parte apelada sustentou o descumprimento da Resolução ANAC n.º 400, de 13 de dezembro de 2016, notadamente, pela ausência de informação no prazo ali previsto e imediatas providências para realocação, assim como prestação de auxílio material, e que o cancelamento do voo, implicou chegada no destino final com atraso de mais 58 horas em relação ao inicialmente previsto, mas é confessa quanto a ter sido comunicada com antecedência do cancelamento, bem como quanto a ter aceitado a acomodação que lhe foi ofertada para dois dias após àquele inicialmente contratado e com saída prevista para aeroporto diverso. Nesse sentido, não houve defeito na prestação do serviço, porquanto a resolução da ANAC supramencionada foi efetivamente observada.

Importante aqui se observar também, que a parte autora não demonstrou de forma cabal, o dano material, ora consistente em despesas com alimentação, hospedagem e transporte. A autora, ora apelada, embora residindo em Aracajú, não mencionou ou mesmo comprovou o alegado gasto com transporte (apenas juntou print de tela do Uber), ou mesmo necessidade de acomodação em hotel, até mesmo porque, não chegou a ir ao aeroporto para tomar conhecimento do cancelamento do voo, pois como mencionado, foi comunicada desse fato um dia antes, por e-mail, como ela própria admitiu. Insta observar, que embora a requerida não tenha impugnado especificadamente o documento relativo ao gasto com alimentação, o fez sob o aspecto dos fatos não terem ocasionado despesas de ordem material.

Da mesma forma, não há, senão a genérica argumentação da autora acerca da perda de compromissos profissionais, indício ou início de prova nesse sentido, observado que voo inicial ocorreria na parte da tarde de uma quinta-feira, e o voo foi reagendado para o sábado, de sorte intermediar o intervalo apenas um dia útil, o que configura meros contratempos e aborrecimentos, que, no entanto, não são aptos a deflagrar sofrimento íntimo a gerar dano moral indenizável.

Assim, descaracterizado o fortuito interno, incabível se torna a indenização por danos morais, no caso concreto. A mera modificação da data da viagem não é suficiente para ensejar danos morais.

A saber, em relação ao dano indenizável, Carlos Roberto Gonçalves leciona que “*para Agostinho Alvim, o termo 'dano, em sentido amplo, vem a ser a lesão de qualquer bem jurídico, e aí se inclui o*

dano moral. Mas, em sentido estrito, dano é, para nós, a lesão do patrimônio; e patrimônio é o conjunto das relações jurídicas de uma pessoa, apreciáveis em dinheiro. Aprecia-se o dano tendo em vista a diminuição sofrida no patrimônio. Logo, a matéria do dano prende-se à da indenização, de modo que só interessa o estudo do dano indenizável”. E continua, que “essa opinião sintetiza bem o assunto, enquanto o conceito clássico de dano é o de que constitui ele uma 'diminuição do patrimônio', para alguns autores o definem como a diminuição ou subtração de um 'bem jurídico', para abranger não só o patrimônio, mas a honra, a saúde, a vida, suscetíveis de proteção.” Conclui, por fim, que “o dano, em toda sua extensão, há de abranger aquilo que efetivamente se perdeu e aquilo que se deixou de lucrar: o dano emergente e o lucro cessante.” (Responsabilidade Civil, n.º 94, pág. 545, Saraiva, 2005).

Nesse passo, Sérgio Cavalieri Filho leciona que *“temos hoje o que pode ser chamado de direito subjetivo constitucional à dignidade. Ao assim fazer, a Constituição deu ao dano moral uma nova feição e maior dimensão porque a dignidade humana nada mais é do que a base de todos os valores morais, a essência de todos os direitos personalíssimos. O direito à honra, à imagem, ao nome, à intimidade, à privacidade ou a qualquer outro direito da personalidade – todos estão englobados no direito à dignidade, verdadeiro fundamento e essência de cada preceito constitucional relativo aos direitos da pessoa humana.*

Pois bem, dano moral, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que violação do direito à dignidade. E foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem corolário do direito à dignidade, que a Constituição inseriu, em seu art. 5, inc. V e X, a plena reparação do dano moral”. E prossegue: “se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento, sob pena de ensejar a sua banalização. Só pode ser considerada como tal – conclui – a agressão que atinja o sentimento pessoal de dignidade, que, fugindo à normalidade, cause sofrimento, vexame e humilhação intensos, alteração do equilíbrio psicológico do indivíduo, duradoura e perturbação emocional, tendo-se por paradigma não o homem frio e insensível, tampouco o de extrema sensibilidade, mas sim a sensibilidade ético-social comum”. (Visão Constitucional do Dano Moral apud Cidadania e Justiça vol. 6, pág. 206, publicação da Diretoria de Comunicação Social da AMB).

No presente caso, é inegável o aborrecimento pelo atraso e reacomodação em outro voo, mas se cuida de situação cotidiana, inclusive regulamentada que per si só não viola os direitos personalíssimos. Ademais, a parte autora/apelada não conseguiu demonstrar que o cancelamento causou um sofrimento que tenha ultrapassado os limites do que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se considera um aborrecimento cotidiano, de modo que é indevida a indenização pleiteada.

Ante o exposto, ***dá-se provimento ao recurso para julgar improcedentes os pedidos.*** Em virtude da derrota da parte autora, a inversão do ônus de sucumbência é medida que se impõe, condenando-a ao pagamento integral das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, arbitrados em 12% do valor atualizado da causa, na forma da lei, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a contar de seu trânsito em julgado.

CELSO A. REZENDE
Relator