



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004516

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009330-57.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes MARIA NATACHA AIMEE FAVAL BASTOS e RAPHAELLA LORENNE CHAVES DE SOUSA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO, DÉCIO RODRIGUES, FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 52688

APELAÇÃO CÍVEL: 1009330-57.2024.8.26.0068

FORO DE BARUERI

APELANTES: MARIA NATACHA AIMEE FAVAL BASTOS E OUTRO

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte aéreo nacional. Improcedência. Apelo dos autores. Cancelamento de voo. Realocação, no mesmo dia, com chegada ao destino com atraso de quatro horas. Assistência material prestada. Prejuízos patrimoniais não evidenciados. Dano moral não configurado. Mero aborrecimento, insuscetível de reparação. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

MARIA NATACHA AIMEE FAVAL BASTOS E OUTRO interpõem recurso de apelação, por não se conformarem com a r. sentença de improcedência (fls. 127/134), proferida na ação de indenização por danos materiais e morais, proposta contra AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

Alegam a falha na prestação dos serviços da companhia aérea, a qual não prestou nenhuma assistência para amenizar a espera de quatro horas para o embarque em outro voo. Defendem a ocorrência de danos morais *in re ipsa*. Pugnam pela reforma da r. sentença, com o acolhimento dos pedidos de reparação por prejuízos materiais e imateriais. Requerem o provimento do apelo (fls. 137/145).

Contrarrazões (fls. 152/158).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, proposta sob a alegação de falha na prestação de

serviços de transporte aéreo de passageiros.

Pesem os argumentos apresentados, o recurso não comporta provimento.

Verifica-se dos documentos apresentados que as autoras adquiriram passagens para o trecho o Florianópolis – São Paulo – Belém – Marabá, com saída às 05h45min, do dia 09/04/2024, e chegada ao destino às 14h do mesmo dia.

Contudo, após desembarcar no aeroporto de Belém para aguardar o embarque do voo do último trecho, foram surpreendidas com a informação que este estava atrasado; foram realocadas em outro voo e chegaram ao destino com quatro horas de atraso.

Como se sabe, o transporte aéreo configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

Na situação em análise, a companhia aérea demonstrou ter realocado as demandantes para o voo mais próximo, na mesma data, com saída e destino idênticos ao do voo originário.

Nesse contexto, a requerida adotou as medidas ao seu alcance para diminuir as consequências suportadas pelos passageiros em razão da cancelamento do voo, o que atende a Resolução nº 400 da ANAC:

"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.” (grifo nosso).

Com relação aos alegados prejuízos materiais, como bem assinalou o magistrado:

“(...) não há qualquer lastro probatório do comprovante de refeição e do PIX de fl. 27 com o atraso narrado na exordial, restando ausente o nexo causal. O comprovante da refeição de fl. 26 é de Marabá e não há provas de que seria de eventuais funcionários de empresa da autora (a qual também não há comprovação de existência). O comprovante de fl. 27 trata-se de PIX, o qual não comprova ser para pagamento de estacionamento, bem como de que seria relativo às 4 horas de atraso do voo, pois não há nota fiscal do período eventualmente contratado e pago de estacionamento.” (fl. 130).

Por sua vez, as apelantes não demonstraram a perda de algum compromisso importante no destino; a simples espera para embarcar, no caso em exame, não passou de mero aborrecimento cotidiano, incapaz de gerar o dever de reparação.

Dessa maneira, indevida a indenização por danos materiais e morais, pois não demonstrada falha na prestação dos serviços por parte do transportador.

Oportuna a transcrição do precedente desta Câmara:

"APELAÇÃO AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO HIPÓTESE REGIDA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROBLEMAS TÉCNICOS OPERACIONAIS REALOCAÇÃO DOS AUTORES EM TRANSPORTE TERRESTRE PELA EMPRESA AÉREA CHEGADA AO DESTINO COM ATRASO DE 4 HORAS E 45 MINUTOS ASSISTÊNCIA MATERIAL PRESTADA PELA EMPRESA AÉREA DANO MORAL NÃO VERIFICADO PREJUÍZO DE ORDEM EXTRAPATRIMONIAL NÃO DEMONSTRADO - AÇÃO IMPROCEDENTE RECURSO DESPROVIDO SENTENÇA MANTIDA." (Apelação Cível 1029463- 92.2022.8.26.0003, rel. des. Ademir Benedito, j. em 01.08.2023).

No mesmo sentido, jurisprudência do E. STJ: REsp 1584465/MG, 3ª Turma, rel. Ministra Nancy Andrighi, j. em 13.11.2018:

"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 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.”

Concluindo, com base nos fundamentos apresentados, a r. sentença de improcedência é mantida.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos pelas partes.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES
Relator