



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000277569

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014573-40.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado GABRIEL GALHARDI CURY (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso e majoraram os honorários advocatícios, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 24 de março de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1014573-40.2024.8.26.0566

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Apelado: Gabriel Galhardi Cury

Comarca: São Carlos – 3ª Vara Cível

Juiz de 1º Grau: Marcelo de Moraes Sabbag

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 31947

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de parcial procedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, rejeitada – Extravio temporário de bagagem no voo de ida – Cancelamento do voo de volta, com fundamento em readequação da malha aérea – Companhia aérea que não comprovou impossibilidade de cumprir o voo no horário contratado – Fortuito interno caracterizado – Realocação para voo com partida após 05 dias do originalmente contratado que acarretou necessidade de compra de nova passagem junto a companhia aérea diversa para retorno na data programada – Ausência de comunicação prévia com antecedência de 72 horas – Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 12, 21, 26 e 27 – Prestação de serviço defeituoso caracterizada – Dano material configurado – Gastos decorrentes da falha na prestação do serviço que comportam reembolso – Dano moral – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Indenização devida – Valor arbitrado em consonância com o dano sofrido, não comportando redução – Sentença mantida – **Recurso desprovido**, e majorados honorários advocatícios (NCPC, art. 85, § 11).

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 16/01/2025 (fls. 101/112), de relatório adotado, que julgou a ação parcialmente procedente para condenar “*a parte requerida ao pagamento do valor total de R\$ 2.170,22, com correção monetária pela tabela prática do E. TJSP desde*

o(s) desembolso(s) e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, sendo que, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária será calculada pelo índice previsto em contrato ou IPCA e os juros de mora serão calculados pela SELIC, menos IPCA. Por outro lado, CONDENO a parte requerida, a título de danos morais, ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos monetariamente pelo índice previsto em contrato ou IPCA desde o arbitramento ora realizado (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde o ato ilícito. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora serão calculados pela SELIC, menos IPCA. Em face da Sucumbência quase integral e atento à Súmula 326 do E. STJ, condeno a parte requerida ao pagamento das eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que ora fixo, em 15% do valor da condenação, atualizados do ajuizamento da ação pela Tabela Prática do E. TJSP, nos termos do art. 85 do NCPC e já sopesando os incisos do § 2º.

Apelo da ré (fls. 115/130) alegando, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços de transporte, pois enviou alerta ao autor sobre a modificação do voo, em razão da alteração da malha aérea, em 27/10/2024, com pelo menos 72 horas de antecedência, dando cumprimento ao art. 12, §1º da Resolução ANAC nº 400; que foi oferecida reacomodação ao requerente, mas ele optou por seguir viagem por si só, tendo recebido o reembolso do valor da passagem em forma de crédito, não podendo responder pelos gastos com passagem adquirida junto a outra companhia; e, que não há danos morais indenizáveis, pois a situação não ultrapassou a seara do mero aborrecimento. Pede provimento para modificação da sentença, e alternativamente a redução do valor da indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 139/150, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, decorrente da repetição dos argumentos articulados em contestação.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de

admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta em 11/02/2025 é tempestiva e preparada em dobro (fls. 135/138).

Rejeito a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

A parte passiva sucumbiu da sentença, tendo recorrido com vistas a obter a reversão do julgado, articulando as razões dessa sua pretensão. Restou cumprida a regra constante no artigo 1.010, II e III, do Código de Processo Civil de 2015, não havendo qualquer óbice ao conhecimento do recurso.

Sobre a repetição de argumentos assim se pronunciou o c. STJ:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. REITERAÇÃO, EM APELAÇÃO, DE ARGUMENTOS CONTIDOS NA CONTESTAÇÃO, HÁBEIS À REFORMA DA SENTENÇA. CONHECIMENTO DO APELO. VIABILIDADE. SUMULA 568/STJ 1. Ação de cobrança de comissão de corretagem. 2. A "jurisprudência do STJ privilegia a instrumentalidade das formas, adotando a orientação de que a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação, não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade". Precedentes do STJ. 3. Agravo conhecido. Recurso especial conhecido e provido” (STJ, AREsp nº 2086023-PR, Min. Nancy Andrichi, j. 28/07/2022).

A parte autora alega que adquiriu passagem de ida de Campinas a Brasília, com saída da origem às 20hs35min do dia 10/11/2024 e chegada no destino às 22hs10min do mesmo dia, bem como passagem de volta, com

partida às 08hs15min do dia 14/11/2024 e chegada às 09hs50min do mesmo dia (fls. 03 e 22).

Aos 27/10/2024, a ré informou o autor que o voo de volta sofreu alteração em virtude da necessidade de ajustes na malha aérea, com partida prevista para às 10hs15min do dia 14/11/2024 (fls. 03, 11, 31 e 46/47).

Em 11/11/2024, nova alteração do voo de retorno foi comunicada ao autor, com nova partida prevista para às 06hs30min do dia **19/11/2024** (fls. 04, 11/12, 32/34 e 47).

Em razão da necessidade de retorno no dia programado, o autor adquiriu nova passagem junto a outra companhia aérea, mas com destino a aeroporto localizado em cidade diversa, Congonhas/São Paulo, acarretando ainda necessidade de deslocamento terrestre não programado (fls. 04, 17/20 e 36/37).

Além disso, a bagagem do requerente foi extraviada no voo de ida, tendo sido restituída no dia 11/11/2024 (fls. 03/04, 13 e 51).

O juízo singular reconheceu o cancelamento injustificável, sem excludentes a elidir responsabilidade e obrigação de indenizar da aérea, e condenou a ré a pagar danos materiais e morais, razão do inconformismo.

A necessidade de readequação da malha aérea pode ser equiparada a fortuito interno, caso então que decorre do risco inerente ao negócio explorado pelas empresas aéreas. Não há nessa situação caracterização da excludente da responsabilidade objetiva, nos termos do que dispõe o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, respondendo a transportadora objetivamente, consoante prevê expressamente o caput da disposição:

“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 ou riscos”

A despeito da alegação de “realocação da malha aérea”, a aérea não apresentou provas de que efetivamente se viu impossibilitada de cumprir o voo no horário contratado, ausentes provas oficiais de que a autoridade aeroportuária lhe impôs remanejamento da grade.

E o artigo 21 da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), regra que:

*“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 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”.***

Nos termos dos artigos 26 e 27, da Resolução 400/2016, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo assim como preterição de passageiro, está assegurado ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material:

“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 reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea”.*

No caso, como já ressaltado, o cancelamento do voo originalmente contratado, com oferecimento de reacomodação para voo com partida após **05 dias** do originalmente contratado, acarretou a necessidade de compra de nova passagem junto a companhia aérea diversa e com destino a aeroporto localizado em outra cidade.

Incumbe salientar, ademais, que a comunicação da segunda alteração ocorreu às **21hs50min** do dia 11/11/2024 (fls. 11 e 26), e considerando que o voo (já alterado uma vez) estava programado para decolar às **10hs15min** do dia 14/11/2024, não houve observância do prazo mínimo de 72 horas, tal qual previsto pelo artigo 12, da Resolução nº 400/2016, da ANAC. Além disso, a aérea não ofereceu alternativa viável de reacomodação, de modo que, mesmo que observado o prazo retro referido, não subsistiria causa de excludente de responsabilidade.

O contexto fático demonstra e prova que a aérea, desrespeitando o regramento administrativo posto pela ANAC, falhou na prestação de seus serviços, dando causa a evento danoso de ordem material e moral.

Para garantir o retorno na data programada, o autor teve que arcar com a compra de nova passagem aérea junto a companhia diversa e de passagem de transporte terrestre, de modo que é patente o dever indenizatório pelos prejuízos materiais suportados no valor de R\$ 2.170,22, cujos gastos não foram especificamente impugnados pela ré, em dinheiro e não em forma de créditos para futura utilização, conforme estabelece o art. 12, §1º, I e II da Resolução Anac nº 400.

Ademais, como fundamentado na sentença: *“a defesa também não impugnou especificamente os valores desembolsados, inclusive para os percursos dos trajetos na via terrestre, razão pela qual tais pontos dispensam outras elucidações. Não favorece à defesa a alegação de que houve reembolso do valor pago, na forma de “crédito vinculado à reserva para uso futuro” (ver fls. 47 e fls. 56), visto que a autor nega qualquer reembolso, conforme se depreende na inicial e a fls. 99. Nesse ponto, caberia à parte requerida a comprovação a respeito, o que não se verifica nos autos, máxime porque o “print” de fls. 47 revela-se documento meramente unilateral. Ainda que assim não fosse, o “print” de fls. 47 sequer traz a informação específica da disponibilização efetiva do alegado crédito, o que, por óbvio, não se presume. No mais, tem-se que a parte autora não pleiteou a restituição do valor pago à parte requerida, tocante ao voo cancelado, razão pela qual não é caso de enriquecimento sem causa. No caso concreto, também não foi formulado pedido de restituição de valores referentes à alimentação, tampouco de reembolso de*

quantias eventualmente gastas para aquisição de produtos de higiene e/ou vestuário no período do extravio temporário da bagagem, o que dispensa qualquer perquirição. Assim, devidos os danos materiais no valor total de R\$ 2.170,22, máxime porque tais despesas decorreram da falha da prestação de serviços da parte requerida”.

O retro contexto fático demonstra e prova que a aérea, falhou na prestação de seus serviços, tendo em vista o extravio temporário de bagagem e o cancelamento do voo sem oferta de reacomodação viável, acarretando a necessidade de compra de nova passagem, com alteração de itinerário, e locomoção terrestre, dando causa ao ocorrido que ultrapassou a seara do mero aborrecimento, inegáveis os reflexos negativos no íntimo da pessoa, posta a desconforto, intranquilidade, angústia, aflição, e profundo aborrecimento, resultando caracterizado indubitável dano moral que se aquilata inclusive pela regra da experiência comum do CPC, artigo 375, passível da indenização que assegura a CF, artigo 5º, X, de responsabilidade e obrigação da transportadora.

A indenização por dano moral foi arbitrada em sentença em R\$ 8.000,00, valor que está em conformidade com as circunstâncias e consequências do evento danoso, no detalhe a extensão do dano (CC, art. 944), observando-se compensar o lesado e desestimular o que lesa, sem proporcionar enriquecimento via ação, o que, aliado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, incapaz de causar enriquecimento indevido para aquele que o recebe e de causar grande impacto econômico-financeiro para aquele que tem o dever de indenizar.

Nessa quadra a sentença é mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

E por ofertadas contrarrazões, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação (NCPC, art. 85, §11).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Do exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, e majoro os honorários advocatícios (NCPC, art. 85, § 11).

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)