



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000962-84.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BRUNO HENRIQUE DE SOUZA MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. 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 sem voto), PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º 1000962-84.2024.8.26.0577

Apelante: BRUNO HENRIQUE DE SOUZA MARQUES

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Origem: Comarca de São José dos Campos – 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Luís Mauricio Sodré de Oliveira

Voto n.º 1527

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais. Contrato de transporte aéreo. Atraso na chegada ao destino. Relação jurídica disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005. Obrigação da transportadora de observar os horários e itinerários previstos, salvo hipótese de força maior.

Pretensão de justificativa do atraso em razão de manutenção não programada na aeronave. Descabimento. Hipótese previsível e inerente à atividade da ré, configurando-se como fortuito interno. Impossibilidade de aplicação da excludente do artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Danos morais. Configuração. Atraso considerável (24 horas), que extrapola a hipótese de mero descumprimento de obrigação contratual ou de aborrecimento. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização. Fixação do valor que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a fixação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), considerando a ausência de indicação de outros desdobramentos mais relevantes.

R. sentença de improcedência reformada. Recurso do autor provido em parte, para julgar parcialmente procedente a ação, invertidos os ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BRUNO HENRIQUE DE SOUZA MARQUES** nos autos da **ação de reparação de danos morais** que promoveu em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 146/152, a pretensão restou desacolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“Ante o exposto e pelo mais que dos autos consta, JULGA-SE IMPROCEDENTE o pedido formulado na inicial. CONDENA-SE a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários de advogado, fixados em 10% do valor dado à causa, com observância do disposto no artigo 98, p. 3º, do CPC. Em consequência, JULGA-SE EXTINTO o processo, com resolução de mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC.”.

Apela a parte autora a aduzir, em síntese, a existência de danos morais indenizáveis em razão do cancelamento do voo originalmente contratado, com reacomodação que ensejou atraso de cerca de 24 horas para a chegada ao destino.

Contrarrazões foram apresentadas às folhas 169/178, pugnando a recorrida, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento, uma vez que é tempestivo e a parte recorrente é beneficiária da gratuidade, não havendo que se falar em prévio preparo (folha 45).

Aponta a parte autora ter enfrentado danos morais em razão do descumprimento de contrato de transporte, tendo chegado ao destino com cerca de 24 horas de atraso em razão de alegada necessidade de manutenção na aeronave.

A irrisignação manifestada merece acolhida.

É incontroverso o fato de que houve a celebração do contrato de transporte aéreo e que houve atraso de 24 horas na chegada do autor ao destino.

A relação jurídica estabelecida entre passageiro e empresa de transporte é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005.

Indiscutivelmente a empresa aérea assume obrigação de resultado, devendo observar horários e itinerários fixados, salvo motivo de força maior, respondendo por danos que venha a causar diante da inobservância de tal obrigação.

Trata-se de pura e simples aplicação do artigo 737 do Código Civil que dispõe:

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

O artigo 734, do mesmo Diploma Legal, ainda, prevê expressamente a

obrigação de reparação de danos sofridos pelos passageiros, salvo a hipótese de força maior:

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.

Parágrafo único. É lícito ao transportador exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o limite da indenização.

No mesmo sentido 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 dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Descumprida a obrigação assumida, uma vez que a chegada ao destino se deu com o atraso já mencionado, resta verificar se há justificativa apta a eximir a responsabilidade da empresa aérea e se restaram configurados danos a serem indenizados.

A alegação de ocorrência de problemas mecânicos, que teriam impossibilitado o cumprimento do contrato, não socorre a requerida.

Qualquer empresa que busque o lucro através da utilização de máquinas, tem conhecimento da hipótese de mau funcionamento ou de quebra delas, devendo, quando tal ocorre, adotar prontas providências para que ocorra a substituição, sem prejuízo de seus clientes, arcando com as consequências quando tal não ocorre.

Trata-se, pois, de evidente hipótese de fortuito interno.

Inviável a aplicação do parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, já que além de configurado o defeito na prestação de serviços, pela inobservância do horário previsto, é descabido falar em culpa de terceiro ou do próprio passageiro.

Caberia à ré, pois, diante do defeito verificado, ter adotado todas as providências necessárias à obtenção de outro meio de transporte imediato ao autor.

Não tendo ocorrido a pronta oferta de novo meio para o transporte do passageiro, com realocação mais gravosa que ensejou em atraso de 24 horas na chegada ao destino, é inafastável a obrigação de reparação pela empresa aérea dos danos que tenha aquele sofrido:

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Apelação exclusiva dos autores visando a majoração dos danos morais. Atraso superior a 24 horas para a chegada ao destino – Alegação de manutenção não programada na aeronave – Responsabilidade da ré e condenação em indenização por danos materiais e morais, incontroversa – Sentença mantida. Dano moral configurado, em especial pela ausência de recurso do requerido – "Quantum" indenizatório que merece ser majorado para R\$5.000,00 em relação a cada autor, por se mostrar mais adequado, razoável e proporcional ao dano sofrido – Atraso superior a 24 horas sem apoio material – Sentença parcialmente reformada, nessa parte. Sucumbência exclusiva mantida – Honorários advocatícios que não merecem alteração. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1001593-28.2024.8.26.0577; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024).

*DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Arguição de vício da sentença por ausência de fundamentação, rejeitada – Relação de consumo – Incidência do CDC – **Alegação de manutenção não programada que ensejou realocação para voo com chegada ao destino mais de 13 horas depois do contratado – Evento não enquadrado como excludente diante do CDC, art. 14, § 3º, II, e CC, art. 734 e 737 – Prestação de serviço defeituoso caracterizada – Evento em que os elementos objetivos extrapolam a seara do mero dissabor – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Quantum reduzido para valor adequado ao dano suportado – Correção monetária incidente desde a data do arbitramento (Súmula STJ, 362) – Ação parcialmente procedente – Decaimento mantido (Súmula STJ, 326) – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido.***

(TJSP; Apelação Cível 1005807-18.2023.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Transporte Aéreo Nacional – Cancelamento voo – Chegada ao destino com atraso de 15 horas – Sentença de improcedência – Insurgência recursal do autor – Manutenção não programada - Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço, nos termos dos artigos 14, caput, CDC – Dano moral configurado – Ofensa que não se confunde com o mero dissabor – Fixação em R\$ 5.000,00 – Ônus sucumbenciais – Inversão - Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002526-74.2024.8.26.0003; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024).

Reconhecido o descumprimento do contrato de transporte pela requerida, passa-se à análise da existência ou não de danos morais a serem ressarcidos.

A configuração de danos morais indenizáveis depende da verificação de hipótese apta a causar efetivo abalo psíquico à parte ou violação a direitos da personalidade.

A hipótese presente se adequa a tanto, uma vez que o atraso enfrentado pela parte autora foi de monta considerável (24 horas), abalando a sua tranquilidade, donde não há que se falar em caso de mero dissabor ou de descumprimento de obrigação contratual.

Atraso de tal magnitude enseja, como dito, o abalo da tranquilidade do passageiro, gerando desconforto, angústia, aflição e sentimentos de impotência e menos valia, dentre outros:

Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de reparação por danos morais. Cancelamento e atraso no voo de 14 horas. Não comprovada a prestação de assistência adequada pela companhia aérea. Danos morais configurados. Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1006017-89.2024.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2024; Data de Registro: 20/11/2024).

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Transporte Aéreo Nacional – Cancelamento voo – Chegada ao destino com atraso de 15 horas – Sentença de improcedência – Insurgência recursal do autor – Manutenção não programada - Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço, nos termos dos artigos 14, caput, CDC – Dano moral configurado – Ofensa que não se confunde com o mero dissabor – Fixação em R\$ 5.000,00 – Ônus sucumbenciais – Inversão - Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002526-74.2024.8.26.0003; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024).

Apelação – Ação de indenização por danos morais – Cancelamento de voo nacional, com atraso de 16 horas na chegada ao destino – Sentença de improcedência – Recurso do consumidor. Responsabilidade – Companhia aérea que atribuiu a demora a supostas intercorrências operacionais – Não esclarecendo sequer em que consistiriam tais intercorrências ou apresentando qualquer documento apto a comprovar suas alegações – Responsabilidade civil da fornecedora configurada. Danos morais – Prejuízo extrapatrimonial evidenciado, especialmente considerando o significativo atraso na chegada ao destino, sem que houvesse a comunicação com a antecedência mínima necessária – Indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00, que se afigura adequada ao caso concreto. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1006598-40.2023.8.26.0068; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024).

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Ação de indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Relação de consumo – Incidência do CDC – Cancelamento de voo e realocação, com acréscimo de conexão não contratada e chegada ao destino final quase 9 horas após o horário originalmente contratado – Falha na prestação do serviço configurada - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 26 e 27 – Inaplicabilidade da Resolução ANAC 556/2020 – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Dano moral configurado – Indenização devida – Ação parcialmente procedente – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1005339-06.2023.8.26.0037; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de

Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024).

Reconhecida a existência de danos morais a serem indenizados, cabe agora a fixação do valor devido a tal título.

A indenização por danos morais deve visar a compensação da vítima, sem ensejar o seu enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar seus procedimentos para que fatos da mesma natureza não se repitam.

Frisa-se que o fato de a requerida ter fornecido auxílio material ao autor não a exime de sua responsabilidade pelo atraso ocorrido, tendo em vista que meramente cumpriu a obrigação legal imposta pela Resolução de número 400 da ANAC.

Diante dos parâmetros supra e com respeito aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, fixa-se a indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ausente a demonstração de outros desdobramentos mais relevantes e não tendo sequer a parte comprovado o valor pago pela passagem, para fornecer melhores parâmetros, a quantia fixada é adequada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para **julgar procedente** a ação, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente desde a presente data pelos índices constantes da Tabela de Atualização do Tribunal de Justiça deste Estado, bem como acrescido de juros de mora contados desde a citação (abril de 2024), na forma do artigo 406 e seu parágrafo 1º, do Código Civil.

Tendo em vista o provimento do recurso, invertem-se os ônus da sucumbência, arcando a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios do advogado do autor, fixados no equivalente a 15% (quinze por cento) da condenação.

SÉRGIO DA COSTA LEITE

Relator

(Assinatura Eletrônica)