



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282392

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1010648-53.2023.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante JUAN MARCEL VITACCHI, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.088

Apelação Cível nº 1010648-53.2023.8.26.0604

Foro de Sumaré

Juiz(a): Gustavo Pisarewski Moisés

Apelante(s): Juan Marcel Vitacchi

Apelado(a)(s): Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. VOO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. PRETENSÃO À INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DE R\$ 9.000,00. DESCABIMENTO. DANOS MORAIS QUE NÃO FORAM CABALMENTE COMPROVADOS. ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. É incontroverso que o voo inicialmente contratado pelo autor foi cancelado por readequação de malha aérea. Contudo, o autor foi realocado em outro voo e chegou ao destino no mesmo dia (24/09/2023, domingo). A situação narrada pelo autor não enseja direito automático à indenização por danos morais. Nada obstante o ocorrido não houve relato de nenhuma outra situação excepcional que justificasse a pretendida indenização por danos morais. A ré demonstrou que enviou alerta de alteração de voo aos passageiros antes do embarque e se dispôs a fornecer voucher de R\$ 200,00 para cada passageiro que aceitasse a realocação. O autor reside em cidade próxima ao aeroporto do embarque e não fez prova de que teve de dispendar valores com alimentação ou hospedagem em razão do atraso na decolagem. Nem há prova de que ele perdeu compromisso profissional ou ainda prova de fatos extraordinários que ofendessem a sua honra. Apenas a alegação de que há responsabilidade objetiva da ré pela falha na prestação do serviço não induz necessariamente a indenização por danos morais. Cabia ao autor descrever de forma pormenorizada de como aquele contratempo afetou a espera extrapatrimonial a ponto de ensejar a indenização pretendida. Com a advento do 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020, ficou expresso na lei que os danos morais não se presumem. Ausência de fatos extraordinários a ensejar a reparação almejada. Danos morais que não foram cabalmente demonstrados, mas mero aborrecimento. Sentença mantida.

APELAÇÃO NÃO PROVIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 127/132), cujo relatório se adota, que julgou improcedente esta ação de indenização por danos morais ajuizada por **JUAN MARCEL VITACCHI** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**

Inconformado, o autor apela (fls. 140/153). Sustenta que faz jus à indenização por danos morais, pois ao chegar ao aeroporto (Viracopos/Campinas) foi informado de que o voo contratado (com destino ao Rio de Janeiro/GIG e saída prevista às 08:00) havia sido cancelado. Ocorre que ele já tinha se programado para chegar ao Rio naquela manhã, o que não foi possível. A ré lhe ofereceu apenas uma alternativa de reacomodação para às 18h00 daquele mesmo dia, em um horário totalmente inconveniente. Não foi avisado com antecedência e chegou ao destino com mais de 10 horas em relação ao horário programado. A relação é consumerista e a responsabilidade da ré é objetiva. Em razão da falha na prestação do serviço, pretende obter indenização por danos morais de R\$ 9.000,00.

Contrarrazões (fls. 159/165).

Não houve oposição ao julgamento pelo sistema do Plenário Virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

O autor reside na cidade de Sumaré, próxima a Campinas e ajuizou esta ação indenizatória alegando que comprou passagem aérea com a ré para voar o trecho Campinas ao Rio de Janeiro com decolagem prevista para as 08h00 e chegada às 09h05 do dia 24/09/2023 (domingo). O voo foi cancelado pela ré e ele foi realocado em outro voo, com decolagem às 18h00 e chegou ao destino com horas de atraso ao inicialmente programado, “horário totalmente inconveniente” (sic).

Ao contestar o feito, a ré não negou o cancelamento do voo, mas alegou que o voo foi cancelado por necessidade de ajuste da malha aérea. Demonstrou que emitiu alerta sobre o cancelamento antes do embarque e que ofereceu voucher de R\$ 200,00 aos clientes que aceitassem a realocação do voo. O autor foi realocado no voo naquele mesmo dia e chegou ao destino às 19:10 (cf. fl. 43).

Neste recurso de apelação, o autor insiste que faz jus à indenização, pois o contrato de transporte não atendeu ao que dele se esperava, visto que a chegada ao destino ocorreu com mais de 10 horas de atraso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Não se nega que o cancelamento do voo programado e chegada ao destino com atraso possa ter causado aborrecimento ao autor, mormente porque era domingo e o autor poderia desfrutar seu lazer naquela cidade, no entanto, não foi narrada na petição inicial nenhuma situação extraordinária que ensejasse necessidade de indenização por danos morais.

O alerta ao passageiro foi enviado com antecedência e o autor reside em Sumaré, próximo ao aeroporto de Viracopos/Campinas. Consta dos documentos apresentados na contestação de que havia a possibilidade de fornecimento de voucher no valor de R\$ 200,00 para cada passageiro que aceitasse a oferta de realocação.

RKH9RG	
Booking: Confirmed Payment: Complete Caller:	
Total Cost: 114.68 USD	Amount Due: 0.00 USD
Operating Carrier: AD Promo: TRVLFS...	
Flight Information	
1. dom, 24set 2023 HK \$43.07USD AD 4040 VCP-GIG 18:00-19:10	
2. dom, 01out 2023 HK \$71.81USD AD 4357 SDU-VCP 06:15-07:30	
Other Services (0)	
Passengers (1)	
1. Vitacchi, Juan Marcel (TudoAzul) -SSR	

Comments Summary	
Filter: All	
Reservation [Alerts VCP-GIG] Alteração na partida (600 min) - Antes: 24/09 08:00 Depois: 24/09 18:00	
Agent alerts Date: 23/09/2023 12:06	
Reservation Devido à reacomodação planejada no trecho VCP-GIG, ofertaremos um voucher de R\$ 200,00 por passageiro se o cliente aceitar o novo voo através dos canais digitais. Caso o cliente prefira alterar ou cancelar o voo, ou realizar o aceite pelo atendimento, o voucher não será enviado...	
Agent alerts Date: 23/09/2023 12:06	
Reservation [Alerts VCP-GIG] Começamos o envio de mensagens via E-mail para comunicar o cliente sobre reacomodação. Vamos continuar enviando periodicamente até que o cliente aceite, altere ou cancele a reserva, ou até um dia antes do voo alterado/cancelado...	
Agent alerts Date: 23/09/2023 12:06	
View Comment	
Type:	Reservation
Text:	[Alerts VCP-GIG] Alteração na partida (600 min) - Antes: 24/09 08:00 Depois: 24/09 18:00

No caso dos autos, o autor não fez nenhuma prova de que dispendeu valores com gastos de alimentação e hospedagem durante a espera. A alegação de houve atraso para a chegada ao destino, por si só, não demonstra que ele sofreu ofensa à sua honra. Nem houve prova de que ele perdeu compromissos profissionais, até porque como se infere do documento acostado aos autos, o dia do embarque era um domingo (24/09/2023) e o autor retornou do Rio de Janeiro para Campinas somente em 1º de outubro de 2023, de modo que não houve prova de dano extrapatrimonial em razão do ocorrido. Apenas a alegação de que há responsabilidade objetiva da ré pela falha na prestação do serviço não induz necessariamente a indenização por danos morais.

Com a advento do 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020, ficou expresso na lei que os danos morais não se presumem.

É o teor do dispositivo legal:

“Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga”. [\(Incluído pela](#)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

[Lei nº 14.034, de 2020\).](#)

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de enriquecimento.

A reparação do dano moral não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer.

O mero atraso na chegada ao destino, por si só, desacompanhado de consequências extraordinárias, não implica ofensa a direito da personalidade, mormente porque houve prova de que a ré prestou a devida assistência material ao autor.

Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA. Ação de indenização veiculada por petição padronizada. Consumidora residente em Imperatriz/MA e que optou pelo ajuizamento da ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da companhia aérea ré. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho São Paulo - Belo Horizonte - Imperatriz. Atraso de 14 horas na chegada ao destino final. Ausência de danos morais "in re ipsa". Cabia à parte descrever como o evento projetou-se para a esfera extrapatrimonial. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (hospedagem, alimentação e reacomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento dos artigos 27 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC. Petição inicial que se limitou a uma descrição genérica e sem qualquer singularidade capaz de provar os danos na esfera extrapatrimonial. Ação julgada improcedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO”. (Apelação n.º 1013819-74.2023.8.26.0068 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Alexandre David Malfatti – j. 06/05/2024).

“INDENIZATÓRIA – Danos morais – Atraso de 11 horas na conclusão de voo entre Manaus/AM e Presidente Prudente/SP, com conexão em Campinas, em razão de atraso na decolagem no primeiro trecho, por alegados problemas operacionais na aeronave - Contestação com a assertiva de evento de força maior, sendo oferecido o suporte ao passageiro com hospedagem e alimentação até seu embarque no voo de realocação - Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, porque a empresa aérea ré não demonstrou fato excludente da sua responsabilidade, fixando a indenização em R\$ 6.000,00 – Irresignação recursal da empresa aérea ré insistindo na exclusão da responsabilidade, pedindo, alternativamente, a redução da



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

indenização – DANO MORAL – Não aplicação da fórmula 'in re ipsa' no caso do transporte aéreo, segundo estabelecido no artigo 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) – Passageiro que pernitoiu em hotel, com alimentação e chegou no destino com atraso, mas sem nenhum elemento objetivo de perda de compromisso ou situação de 'dor psíquica intensa' – Indenização negada – Sentença reformada – Apelação provida”. (Apelação n.º 1001993-70.2023.8.26.0482 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Jacob Valente – j. 14/05/2024).

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA. Ação de indenização veiculada por generalidade da petição inicial. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. Consumidores que, embora residentes em Belo Horizonte - MG, optaram por ajuizar a demanda em São Paulo. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Curitiba Belo Horizonte, com conexão em São Paulo. Ausência de danos morais "in re ipsa". Atraso na chegada ao destino final. Passageiros reacomodados em voo que partiu no dia seguinte. Cabia aos autores a descrição pormenorizada de como o evento se projetou para a esfera extrapatrimonial de cada um deles. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (reacomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento dos artigos 21 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC. Petição inicial que se limitou a uma descrição genérica e sem qualquer singularidade capaz de provar os danos na esfera extrapatrimonial. Passageiros que não demonstraram qualquer perda de compromisso específico diante do atraso em sua chegada. O atraso ocorreu no trecho de retorno para sua residência. Precedentes do C.STJ e desta Turma. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (cf. Apelação Cível nº 1020741-98.2024.8.26.0003, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 10/03/2025).

A ação era mesmo improcedente. Os honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau são majorados de 10% para 15% sobre a mesma base cálculo (cf. art. 85, § 11, do CPC).

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.