



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000287912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005049-92.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes WILLIAM VIZIOLI e DANIELA FORESTI XAVIER, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U. Compareceu para sustentar oralmente, a Dra. Julia Jurdi**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

CÉSAR ZALAF

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1005049-92.2023.8.26.0068

Apelantes: William Vizioli e Daniela Foresti Xavier

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca: Barueri

Voto nº 11109

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CANCELAMENTO DE VOO QUE REDUNDOU EM ATRASO DE MAIS DE 40 HORAS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO ORIGINARIAMENTE CONTRATADO. ALEGAÇÃO DE READEQUAÇÃO DE MALHA AÉREA E MÁS CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS QUE, ALÉM DE NÃO COMPROVADAS DEVIDAMENTE, NÃO JUSTIFICAM O ATRASO. ASSISTÊNCIA PRECÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. DANOS MATERIAIS INCONTROVERSOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 161/169 julgou improcedentes os pedidos da ação de indenização por danos morais promovida por **WILLIAM VIZIOLI E DANIELA FORESTI XAVIER** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.** condenando os autores ao pagamento *de todas as custas e despesas processuais, inclusive honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% do valor da causa.*

Apelam os autores (fls. 172/192). Dizem que não foi apresentada qualquer justificativa para o cancelamento do voo AD 4752. Afirmam que o cancelamento foi informado quando os apelantes já se encontravam no aeroporto Santos Dumond. Alegam que tampouco restou comprovado o mau tempo conforme afirmado pela apelada para o desvio de rota do segundo voo, tendo sido constatado que outros voos pousaram em Confins no dia 14/02/2023, próximo às 20 horas. Discorrem sobre os requisitos para a concessão da indenização. Pleiteiam a reforma da sentença.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões pelo improvimento (fls. 198/203).
Oposição ao julgamento virtual às fls. 209.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, merece ser provido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por **WILLIAM VIZIOLI E DANIELA FORESTI XAVIER** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, por meio da qual afirmam *que adquiriu(am) passagem(ns) aérea(s) (voo com saída de Curitiba às 18:35 horas do dia 13/02/2023, conexão em Rio de Janeiro e chegada em Belo Horizonte às 21:35 do mesmo dia). Contudo, em relação ao segundo trecho, chegando no Rio de Janeiro, recebeu(ram) a informação cancelamento, sendo reacomodado(s) para voo com saída de Rio de Janeiro às 19:10 do dia 14/02/2023 e chegada em Belo Horizonte às 20:15 do mesmo dia, porém o requerido optou por ficar na cidade e embarcar em voo somente no dia 16/02/2023, seguindo somente a sua esposa no voo realocado. Asseverou(aram) existência de danos morais, estimados em R\$13.000,00, e danos materiais, no valor de R\$ 886,02.*

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos não reconhecendo irregularidades na conduta da ré na condução da situação narrada na inicial.

A pretensão recursal prospera. Explico.

O transporte aéreo, como qualquer prestação de serviço, está sujeito a fortuitos interno e externo, entretanto, tais fatos não desobrigam a companhia aérea de prestar toda a assistência aos passageiros sujeitos a contratemplos como o dos autos em que a suposta manutenção extraordinária da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aeronave gerou um atraso de vinte e quatro horas sem a demonstração de prestação de qualquer auxílio material aos consumidores.

Primeiramente, a ré não comprovou a notificação tempestiva dos autores a respeito do cancelamento do primeiro voo (voo com saída do Rio de Janeiro com destino a Confins), restando incontroverso o fato de que tomaram ciência do ocorrido apenas quando pousaram no aeroporto do Rio de Janeiro.

Ademais, não há comprovação de que o cancelamento do segundo trecho (RJ-MG) tenha ocorrido por alterações na malha aérea, não tendo a ré apresentado qualquer documento nesse sentido.

Além disso, ainda que pudesse ser considerado como comprovada, a situação narrada, tratar-se-ia de fortuito interno que tampouco tem condições de afastar a responsabilidade.

Em relação ao segundo voo, isto é, aquele que partiu do Rio de Janeiro para Confins (MG), porém foi desviado para Goiânia, tampouco ficou comprovada o alegado mau tempo que impossibilitaria o pouso no local previamente designado.

Note-se que a defesa da ré não foi instruída com qualquer elemento de prova capaz de excluir sua responsabilidade, não bastando a alegação de teria ocorrido mau tempo impossibilitando o pouso em Confins.

Além disso, estranha-se o fato de que o *print* da tela do sistema da ré, indica que a informação de mau tempo se refere à data de 14 de agosto de 2023 e não 14/02/2023, data em que ocorreu a viagem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Outrossim, se é certo que as condições meteorológicas possam dificultar a operação das companhias aéreas, não constituem impeditivo peremptório à atividade, mostrando-se imprescindível presença de prova que demonstre inequivocamente a ocorrência da força maior que impossibilitou a prestação do serviço, prova essa que não veio aos autos.

Acrescento que, embora más condições climáticas possam ter impossibilitado a decolagem no horário contratado, não há justificativas para o atraso de mais de 40o horas para acomodação da autora e do co-autor

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Contrato de Transporte Aéreo Internacional - Cancelamento de voo - Atraso na chegada ao destino - Fato incontroverso - Sentença de parcial procedência - Insurgência das partes. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Aplicação das normas e tratados internacionais adstrito aos danos materiais - "As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal" - Entendimento consolidado pelo E. STJ - Responsabilidade objetiva da transportadora - Condições climáticas adversas - Restrição ao tráfego aéreo - Fortuito interno - Risco inerente à própria atividade desenvolvida - Excludente de responsabilidade civil - Não configuração - Relação de consumo - Acontecimentos que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aborrecimento - Reacomodação da passageira em outro voo, com escalas adicionais, ausência de efetiva prestação de assistência material, extravio temporário de bagagem e atraso na chegada ao destino - Evidenciada a deficiência na prestação de serviço de transporte aéreo - Ocorrência de danos na espécie - Dano moral - Montante arbitrado em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) que não merece reforma - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Danos materiais - Não comprovação - Ônus probante - Inteligência do art. 333, I, CPC - Autora que não se desincumbiu de seu ônus - Juros de mora - Incidência a partir da citação nos termos dos artigos 240 do Código de Processo Civil e 405 do Código Civil - Aplicação do art. 252 do Regimento Interno desse E. Tribunal de Justiça - Ratificação dos fundamentos da decisão recorrida que se impõe - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1002992-11.2021.8.26.0347; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Matão - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2022; Data de Registro: 25/05/2022)''

Ademais, resultou incontroverso que a companhia aérea prestou assistência de forma precária, haja vista os gastos da autora na cidade de Goiânia com hotel e alimentação, cujos documentos de fls. 37/38 não foram impugnados pela ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Com efeito, o Colendo STJ condicionou o acolhimento de pedido indenizatório em casos de atraso de voo, estabelecendo alguns parâmetros: a) averiguação acerca do tempo que se deu para a solução do problema, ou seja, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros e c) se foram prestadas informações a tempo e de forma clara aos passageiros, a fim de amenizar desconfortos; d) se foi oferecido suporte material, quando o atraso for considerável e e) se o passageiro, devido ao atraso na aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, entre outros (RESP 1584465/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13/11/2018).

A respeito do tema destaque que: a) O auxílio material não foi suficiente, para cobrir todos os gastos da autora; b) O cancelamento do trecho Rio de Janeiro – Minas Gerais, não foi informado aos autores em tempo hábil; c) A chegada ao destino se deu com atraso de mais de 40 horas, sem qualquer justificativa plausível para tanto, observando-se que tratava-se de trecho doméstico e que poderia ter sido finalizado em pouco tempo; d) O autor só não perdeu compromisso profissional porque, por conta própria, teve que Willian teve que deixar a autora sozinha e ficar no Rio de Janeiro, observando-se que caso tivesse acompanhado a autora, também passaria pelo mesmo problema, por óbvio.

Desse modo, a situação vivida pelos autores, evidencia sua aflição, já que os transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço que ultrapassaram os meros dissabores ou aborrecimentos, configurando efetivo dano moral, que não poderia ser afastado sequer pela tentativa da companhia aérea em amenizar os danos, o que, como visto, sequer ocorreu como deveria.

Por via de consequência, cabível a pleiteada indenização por danos morais, a fim de recompor os sentimentos angustiantes pelos quais passaram os apelantes. No mesmo sentido:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - CANCELAMENTO DE VOO - ATRASO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - DANOS MORAIS - VOO CANCELADO SEM PRÉVIO AVISO AO PASSAGEIRO - AUTOR QUE TEVE QUE ADQUIRIR NOVA PASSAGEM AÉREA, CHEGANDO AO DESTINO CERCA DE 06 HORAS APÓS O CONTRATADO - AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL - PERDA DE COMPROMISSOS PROFISSIONAIS DEMONSTRADA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010840-77.2022.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2022; Data de Registro: 04/07/2022)

No que tange ao quantum indenizatório, é cediço que o ressarcimento do dano moral há de ser arbitrado com moderação, devendo-se levar em conta a gravidade e a repercussão da ofensa, a posição social do ofendido e a situação econômica do ofensor, de maneira que a pretensão indicada no apelo se mostra correta merecendo indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 10.000,00 e, conforme pleiteado, em R\$ 3.000,00 ao autor, montante em consonância com o entendimento firmado por esta Colenda 14ª Câmara em situação semelhante:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Sentença de Improcedência. Inconformismo. Acolhimento. Cancelamento de voo. Autora que passou 24 (vinte) horas à espera de outro



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

voo, sem auxílio da Empresa Ré, com as despesas de acomodação. Responsabilidade objetiva da Empresa Transportadora. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (oito mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Abuso configurado, a permitir a responsabilização por força do ato ilícito praticado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO para fixar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais devidos pela Empresa Ré à Autora. (TJSP; Apelação Cível 1000747-65.2021.8.26.0011; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2021; Data de Registro: 28/10/2021)

Quanto aos danos materiais pleiteados pelas partes, observo que tampouco houve qualquer impugnação por parte da Cia Aérea, ônus que lhe cabia, de modo que a pretensão também prospera.

Em conclusão, a r. sentença deve ser reformada para julgar procedentes os pedidos autorais a fim de condenar a ré nos seguintes termos:

a) Pagamento de indenização por danos morais aos autores nos valores de R\$ 10.000,00 para a autora e R\$ 3.000,00 ao autor, com correção pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir da data do julgamento (Súmula 362, STJ) acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observando-se que a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º); b) ressarcimento dos autores referentes aos danos materiais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sofridos, conforme descrito na inicial às fls. 5, no valor de R\$ 886,02, com atualização monetária pela tabela prática do E. TJSP e juros de mora de 1% ao mês, tudo a contar dos respectivos desembolsos, observando-se que a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º); c) ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 20% do valor atualizado da condenação.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso

CÉSAR ZALAF

Relator