



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000222901

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011291-33.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes JÉSSICA MUNARETTO e RODRIGO ALAMINI RODRIGUES, 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: **Em julgamento estendido, nos termos do artigo 942, do CPC, por maioria de votos, Deram provimento ao recurso. Declara voto contrário, o 3º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), FÁBIO PODESTÁ, ADEMIR BENEDITO E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 10 de março de 2025.

DÉCIO RODRIGUES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 25.195

APELAÇÃO Nº: 1011291-33.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APELANTES: JÉSSICA MUNARETTO E OUTRO

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo nacional. Sentença de improcedência. Cancelamento de voo em razão de condições climáticas desfavoráveis. Realocação dos passageiros via terrestre. Chegada ao destino final com onze horas de atraso. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral configurado. Responsabilidade objetiva do transportador. Desnecessidade de provas (damnum in re ipsa). Verba fixada em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor. Dano material devidamente comprovado, devendo ser restituída a quantia reclamada pelos apelantes. Sentença reformada para julgar totalmente procedente a ação. Sucumbência

invertida. Honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC). Recurso provido.

Cuida-se de apelação por meio da qual querem ver, os autores, modificada a r. sentença de fls. 130/135, que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais, condenando-os ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Sustentam, em síntese, que a companhia aérea não se amoldou aos ditames da Resolução nº 400/2016 da ANAC. Não houve o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque; não houve o retorno ao aeroporto de origem e também não houve a remarcação do voo para data e horário de sua conveniência, sem custo. A empresa não prestou assistência, pois não substituiu o voo por outro de companhia aérea diversa. O atraso foi demasiadamente longo, ocasionando prejuízos. Diz ainda que não se trata de mero dissabor decorrente do cotidiano, razão pela qual pugna pelo reconhecimento dos danos morais. Pede seja a apelada condenada a pagar indenização de R\$ 12.061,40.

O recurso foi respondido. Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Como se pode vislumbrar dos autos, os autores adquiriram passagens aéreas, cujo voo partiria de Curitiba/PR na data de 12/05/2024, às 12h20min, com destino a Pato Branco/PR, horário previsto para chegada às 13h35min. Narraram que após o embarque foram surpreendidos pelo aviso da requerida de que o voo havia sido cancelado. Tentaram dialogar com os funcionários da requerida, explicando os prejuízos que o cancelamento do voo causaria, visto ser o primeiro Dia das Mães da autora, pois estava grávida e o objetivo da viagem era comemorar a data com sua genitora. A empresa informou a ausência de voos disponíveis para a mesmo dia, dando-lhes a possibilidade de realizar o trecho via terrestre através de ônibus, o que foi aceito. Portanto, devido ao cancelamento do voo, chegaram ao destino aproximadamente às 00h35min do dia 13/05/2024, ou seja, 11 horas após o originalmente contratado. Disseram que a empresa agiu com descaso e que sofreram desgates emocionais, razão pela qual buscam a reparação pelos danos morais (R\$ 6.000,00 para cada um) e a restituição da

quantia de R\$ 61,40.

A empresa aérea, na contestação, alegou que o voo foi cancelado em razão das condições climáticas que atingiram o aeroporto de Pato Branco/PR; que após o desembarque em Curitiba, não havia assentos disponíveis capazes de transportar os passageiros até Pato Branco, tendo sido disponibilizado transporte em um veículo de turismo. Defende a inexistência de falha na prestação de serviço e, por consequência, de danos morais e materiais indenizáveis. Ademais, não há comprovação nos autos acerca do gasto de R\$ 61,40. A captura de tela de aplicativo com lançamento do valor veio desacompanhada da nota fiscal emitida pelo estabelecimento.

Apresentou tela sistêmica do boletim meteorológico METAR, a fim de demonstrar que o atraso foi motivado por evento imprevisível. Defendeu, assim, a inexistência de falha na prestação de serviços e a inoccorrência de danos morais. Também refutou a existência de danos materiais, eis que não foram minimamente comprovados, e sequer houve solicitação de reembolso por parte dos passageiros.

O Juízo, então, julgou improcedente a ação nos seguintes termos:

“Ultrapassadas as preliminares no mérito o pedido é improcedente.

Isso porque, a ré não negou o cancelamento do voo com destino a Pato Branco e a acomodação dos autores em viagem terrestre, mas comprovou a alegação de que o cancelamento do voo se deu por razões meteorológicos na data prevista para o voo (12/05/2024), fato este que foi averiguado por este juízo através da rede mundial de computadores, onde se verificou que o referido voo foi cancelado porque o Aeroporto de origem se encontrava abaixo dos limites.

Com efeito, em que pese o articulado pelos autores, restou incontroverso nos autos que cancelamento ocorreu em razão de problemas climáticos, fugindo do limite de atuação da empresa ré.

Ademais, não obstante a responsabilidade do transportador seja objetiva, tem ele o dever de executar o contrato de transporte com segurança ao passageiro. Assim, agiu com responsabilidade, atuando de acordo com as orientações da ANAC e visando a segurança do passageiro/consumidor.

Como se vê, a conduta da ré não sustenta

violação de direito íntimo, não havendo responsabilidade no evento, mesmo porque, quem se submete à viagem aérea tem pleno conhecimento dos riscos de atraso por problemas ambientais que foge à esfera de atuação do transportador.

*Assim, dada a ocorrência de evento da natureza (força maior), necessário se mostra reconhecer a exclusão da responsabilidade da ré pelo atraso no voo, mormente considerando que ante a dinâmica dos fatos relatados, a companhia aérea tomou as medidas necessárias para minimização dos danos ao passageiro, em conformidade com as exigências previstas na Resolução nº 141 da ANAC. **Cumpre anotar que em nova consulta a rede mundial de computadores, verifiquei que não haviam voos disponíveis para o destino contratado, inclusive no dia seguinte, por nenhuma companhia aérea conforme segue:***

(...).

Neste ponto, a acomodação por viagem terrestre visou transporte no menor tempo possível, o que não merece a reprimenda perseguida pelos autores. Ainda, houve fornecimento de auxílio material (fl. 58).

Desta forma, ausente o ato ilícito, não se há que falar em dever de reparação pelos transtornos experimentados pelos autores que foram minimizados pela ré.”

Pois bem.

A situação descrita nos autos não exime a companhia aérea de sua responsabilidade que, no caso, é objetiva. O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.).

A passagem aérea foi adquirida para embarque no dia 12/05/2024, com partida às 12h20min e chegada ao destino prevista para às 13h35min, do mesmo dia. Contudo, devido ao cancelamento do voo, os autores experimentaram onze horas de atraso e chegaram na cidade de Pato Branco/PR às 00h35min do dia seguinte por via terrestre.

Assim, ainda que o cancelamento do voo seja consequência de más condições climáticas, certo é que a situação suportada pelos apelantes durante o período em que

permaneceram nas dependências do aeroporto e no ônibus utilizado para o transporte terrestre ultrapassa o fortuito externo, evidenciando clara situação de fortuito interno. O defeito na prestação do serviço evidencia o dever de indenizar da requerida por danos extrapatrimoniais sofridos pelos autores.

Dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que *“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”*. *“Assim, mesmo que o transportador demonstre ter agido com o devido cuidado, o simples atraso dá causa à indenização, excluídas apenas a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros”*.

Deste modo, é inequívoco que a situação acarretou aos autores transtornos vários, tais como exaustão, medo e insegurança, transbordando a seara puramente patrimonial para atingir-lhe valores como o sossego e a paz de espírito.

Tem sido unânime o entendimento da jurisprudência nos tribunais pátrios no sentido de que constitui violação à integridade moral do passageiro a sua submissão a

demoras imprevistas e excessivo retardo na conclusão da viagem, pelos notórios dissabores que isso acarreta, principalmente pela ansiedade provocada pela demorada expectativa da conclusão da viagem. O abalo psicológico e a frustração sofrida pelos autores independem de prova. O dano moral, no caso, é considerado *in re ipsa*, cuja prova conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que a responsabilização do agente causador se opera por força do simples fato da violação.

Neste sentido:

“TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE VÔO E EXTRAVIO DE BAGAGEM - DANO MORAL - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - DANOS MATERIAL E MORAL FIXADOS EM PRIMEIRO GRAU - APELAÇÃO - REFORMA DA SENTENÇA – RECURSO ESPECIAL - PRETENDIDA REFORMA - SENTENÇA DE 1º GRAU RESTABELECIDO - RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. I - Prevalece o entendimento na Seção de

Direito Privado "de que tratando-se de relação de consumo, em que as autoras figuram inquestionavelmente como destinatárias finais dos serviços de transporte, aplicável é à espécie o Código de Defesa do Consumidor" (REsp 538.685, Min. Raphael de Barros Monteiro, DJ de 16/2/2004). II - De igual forma, subsiste orientação da E. Segunda Seção, na linha de que "a ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipótese de caso fortuito ou de força maior", de modo que "cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de voo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores" (AgReg no Agravo nº. 442.487-RJ, Rel. Min Humberto Gomes de Barros, DJ de 09/10/2006). III - Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido também em parte, para restabelecer-se a sentença de primeiro grau, fixada a indenização por dano material em

R\$ 194,90 e, por seu turno, a relativa ao dano moral na quantia de R\$ 5.000,00, atualizáveis a contar da data da decisão do recurso especial”

(STJ, REsp 612817/MA, 4ª Turma, Rel. Ministro Hélio Quaglia Barbosa, j 20.09.07, DJ 08.10.07, p. 287)

O dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico e intelectual da vítima, ou seja, sua honra subjetiva. Ora, não há dúvida de que houve mais do que um 'mero transtorno', mas dissabor, constrangimento e desapontamento, emergindo, daí, o dever de indenizar. O abalo psicológico e a frustração independem de prova, pois, no caso, o dano moral é considerado *in re ipsa*.

É importante pontuar que não se desconhecem as alterações introduzidas ao Código Brasileiro de Aeronáutica pela Lei 14.034/2020, porquanto, ainda que exonerado da responsabilidade pelo descumprimento da prestação principal, o transportador preserva, tal como antes, o dever legal de assistência aos passageiros, cuja observância deflagrará o sistema de responsabilidade civil, do Código Civil, das leis especiais e, principalmente, a responsabilidade objetiva prevista no Código de

Defesa do Consumidor, que prevalece sobre a referida lei, por ser mandamento constitucional, conforme artigo 5º, inciso XXXII, da CF, mandamento erigido à categoria de direitos e deveres individuais e coletivos.

Assim, adotada a premissa de que a situação dos autos configura dano moral indenizável, o caso é, pois, de provimento do recurso, para reconhecer a procedência da demanda e acolher o pedido indenizatório, que ora fixo, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor; valor que se mostra razoável e satisfatório para o caso. Não é ínfimo, tampouco vultoso, mas sim proporcional e adequado à situação dos autos, dentro dos parâmetros que a jurisprudência desta Câmara tem adotado para casos análogos.

Neste sentido: **Apelação Cível nº. 1003869-86.2016.8.26.0100, Relator Des. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, j.: 22/01/2018; Apelação Cível nº. 1040347-62.2017.8.26.0002, Relator Des. Itamar Gaino, 21ª Câmara de Direito Privado, j.: 18/12/2017; e Apelação Cível nº. 0160637-04.2009.8.26.0100, Relator Des. Itamar Gaino, 21ª Câmara de Direito Privado, j.: 16/03/2011.**

Relativamente aos danos materiais, os

apelantes afirmaram que devido as horas de viagem de ônibus tiveram que efetuar gastos adicionais com alimentação. Observa-se que o documento de fls. 26 diz respeito às despesas em estabelecimento de gênero alimentício no valor de R\$ 61,40, de modo que os danos materiais foram suficientemente comprovados e devem ser ressarcidos na totalidade.

O caso é de reforma da r. sentença para julgar a ação procedente, fixando a verba indenizatória em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, corrigida monetariamente pelo IPCA a partir desta data (Súmula 362 do STJ), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, calculado pela taxa Selic. Fica também condenada a parte requerida a restituir aos autores a quantia de R\$ 61,40, corrigido desde o desembolso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e calculado pela taxa Selic (Lei 14.905/24).

Em razão do decidido, ficam invertidos os ônus de sucumbência. Assim, responderá, a apelada, integralmente, pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que ora são arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, pelo meu voto, é dado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento ao recurso.

DÉCIO RODRIGUES

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 56132

Apelação Cível nº 1011291-33.2024.8.26.0068

Comarca: Barueri

Apelantes: Jéssica Munaretto e Rodrigo Alamini Rodrigues

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Respeitado o entendimento da d. maioria,
peço vênia para dele declarar divergência.

Cuidam os autos de ação de indenização por danos materiais e morais, em razão de cancelamento e atraso de voo nacional sem a devida comunicação e compensação.

A r. sentença julgou improcedente o pedido inicial.

Entendo que a r. sentença deve prevalecer pelos seus próprios e jurídicos fundamentos. Explico.

Como bem salientado pela i. Magistrada de primeiro grau, o cancelamento do voo para Pato Branco se deu em razão de condições climáticas que impediam a descida no aeroporto daquela cidade, obrigando a companhia aérea apelada a cancelar o transporte, em favor da segurança da vida dos passageiros.

Ocorreu, portanto, fortuito externo sobre o qual a empresa aérea não tem a mínima possibilidade de enfrentamento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não vislumbro, por esse motivo, responsabilidade da mesma pelo ocorrido, nem dano moral a ser indenizado, já que oferecido aos apelantes opção de transporte terrestre, que aceitaram. Fatos da vida cotidiana em relação aos quais todos estamos sujeitos.

Assim, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

ADEMIR BENEDITO

Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	DECIO LUIZ JOSE RODRIGUES	29CD6D8D
16	17	Declarações de Votos	ADEMIR DE CARVALHO BENEDITO	2A04FEEE

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1011291-33.2024.8.26.0068 e o código de confirmação da tabela acima.