



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292385

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012994-03.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes RAFAEL FERNANDO SALINAS PASQUALI, JULIA PICHETH ELOY PASQUALI (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), MANU PICHETH ELOY PASQUALI (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e LARISSA PICHETH ELOY PEREIRA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 26880

Apelação: 1012994-03.2024.8.26.0002

Apelantes: Rafael Fernando Salinas Pasquali e outros

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Juiz de 1ª Instância: Guilherme Silva e Souza

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Rafael Fernando Salinas Pasquali e outros ajuizaram ação de indenização por danos morais e materiais contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., alegando cancelamento de voo de Campinas para Salvador, na véspera de Natal, sem aviso prévio, resultando em atraso de mais de 9 horas e perda de um dia de passeio. Requereram indenização por danos morais de R\$ 50.736,52 e danos materiais de R\$ 66,95.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) se o cancelamento do voo e o atraso configuram falha na prestação de serviço e geram direito à indenização por danos morais e materiais; (ii) se a manutenção não programada da aeronave caracteriza fortuito interno, não elidindo a responsabilidade da companhia aérea.

III. Razões de Decidir

3. A sentença reconheceu a relação de consumo e a responsabilidade da ré pelo cancelamento do voo, fixando indenização por danos morais em R\$ 4.000,00, mas julgou improcedente o pedido de danos materiais.

4. A mudança na interpretação do STJ e a alteração legislativa exigem a demonstração do dano moral, que não foi comprovado pelos autores. A assistência material foi prestada pela ré, conforme Resolução 400/2016 da ANAC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de serviço por cancelamento de voo não gera automaticamente dano moral indenizável; é necessária a comprovação do prejuízo. 2. A assistência material prestada pela companhia aérea afasta o ressarcimento por danos materiais.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 178; Lei nº 14.034/2020, art. 251-A; Resolução 400/2016 da ANAC.

Jurisprudência Citada:

STF, RE 636.331 (Tema 210); STJ, REsp 1584465 / MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 128/130, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização, acrescenta-se que, inconformados, os autores apresentaram recurso de apelação.

Os apelantes alegam, em síntese, que: **i)** houve o cancelamento do voo, poucas horas antes do embarque, configurando falha na prestação do serviço por parte da empresa-ré; **ii)** a manutenção não programada da aeronave caracteriza fortuito interno, não elidindo a responsabilidade da companhia aérea; **iii)** o atraso de mais de 9 horas e a insuficiência do voucher de alimentação causaram transtornos, angústias e aborrecimentos que configuram dano moral indenizável. Pugnam pela reforma da sentença para que a indenização por danos morais seja majorada para o valor de R\$ 50.736,52 e seja julgado procedente o pedido de danos materiais no valor de R\$ 66,95.

A ré apresentou contrarrazões (fls. 149/153), alegando que o cancelamento do voo foi necessário devido à manutenção não programada, caracterizando caso fortuito, e que cumpriu com o dever de assistência material, fornecendo hospedagem e voucher, além de reacomodar os autores em outro voo. Sustenta a inexistência de dano moral.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Rafael Fernando Salinas Pasquali e outros ajuizaram ação de indenização por danos morais e materiais em face da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., sustentando que tiveram seu voo de Campinas para Salvador, na véspera de Natal, no dia 21/12/2023, cancelado sem aviso prévio, poucas horas antes do embarque. O voo foi remarcado, chegando ao destino com mais de 9 horas de atraso, o que resultou na perda de um dia de passeio planejado na cidade de Salvador e na frustração da véspera natalina em família. Requereram a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 50.736,52 e danos materiais no valor de R\$ 50.736,52 e danos materiais no valor de R\$ 66,95.

A ré sustenta que o cancelamento ocorreu por motivo de força maior, devido à necessidade de manutenção não programada na aeronave. Afirma que prestou assistência material adequada aos passageiros, fornecendo hospedagem e voucher de alimentação, e que a remarcação do voo

foi a melhor solução possível diante das circunstâncias. Alega que os transtornos experimentados pelos autores não configuram dano moral indenizável, caracterizando-se como mero aborrecimento. Defende, ainda, a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o CDC.

A sentença reconheceu a relação de consumo e a responsabilidade da ré pelo cancelamento do voo, entendendo pela existência do dever de indenizar para minimizar os danos causados aos autores, fixando a indenização por danos morais em R\$ 4.000,00 (R\$ 1.000,00 por passageiro). Julgou improcedente o pedido de danos materiais. Determinou, ainda, a correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da sentença, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Pois bem.

As partes celebraram contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, naquilo que não colidir com a Convenção de Montreal¹, conforme decidiu o STF no RE 636.331 (Tema 210), fixando a seguinte tese: "*Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor*".

Incontroverso que os autores adquiriram bilhetes aéreos com destino a Salvador, mas o voo foi cancelado, sendo realocados em outro (cf. fls. 30/32).

No caso, de fato, restou incontroverso que houve falha na prestação de serviços da ré com o cancelamento do voo inicial e realocação dos passageiros para outro voo, que acarretou a chegada dos autores no destino mais de 9 horas após o horário inicialmente previsto. Portanto, os fatores apontados permitem concluir que, concretamente, houve inadequada prestação do serviço, com quebra da justa expectativa dos passageiros, que tinham direito a uma viagem sem atropelos.

Essa realidade, até pouco tempo, era interpretada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça como dano moral *in re ipsa* (AgRg no

¹ No transporte de passageiros, de bagagem e de carga, toda ação de indenização de danos, seja com fundamento na presente Convenção, em um contrato ou em um ato ilícito, seja em qualquer outra causa, somente poderá iniciar-se sujeita a condições e limites de responsabilidade como os previstos na presente Convenção, sem que isso afete a questão de que pessoas podem iniciar as ações e quais são seus respectivos direitos. Em nenhuma das referidas ações se outorgará uma indenização punitiva, exemplar ou de qualquer natureza que não seja compensatória.

AREsp 728154 / RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 20/09/2016, DJe 10/10/2016; EDcl no REsp 1280372 / SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/03/2015, DJe 31/03/2015).

Ocorre, todavia, que houve mudança na interpretação daquela Colenda Corte sobre casos de atrasos de voo, no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos. Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

“Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso

inadiável no destino, dentre outros. 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido". (REsp 1584465 / MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018). (negritei)

Além disso, houve alteração legislativa com a mudança no artigo 251-A da Lei nº 14.034/2020, que agora prevê: “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.”. O simples fato de o voo ter atrasado ou sido remarcado não significa, por si só, que existe um dano. É necessário apresentar provas.

Nesse contexto, é importante lembrar que a lei mudou. Hoje, para pedir uma indenização por atraso ou cancelamento de voo, não basta apenas provar que o voo realmente atrasou ou foi cancelado. Isso é só o primeiro passo.

Necessário, ainda, que a parte autora demonstre que teve um prejuízo real por causa desse problema, como, por exemplo, ter perdido um compromisso importante, ter ficado horas em situação desconfortável ou ter passado por um grande transtorno. E mais: também é necessário comprovar qual foi a gravidade desse prejuízo.

Agora, não existe mais aquela ideia de que só o fato do atraso ou cancelamento já gera automaticamente o direito à indenização. A lei deixou claro que o passageiro é quem precisa apresentar essas provas. Ou seja, o dano não é mais presumido – é preciso demonstrar, com fatos e documentos, que realmente houve prejuízo e qual foi sua extensão para que a indenização seja possível.

Na verdade, essa situação é parecida com o descumprimento de um contrato, que, normalmente, não causa um dano moral. Sobre isso, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que o simples fato de uma

parte não cumprir o contrato, por si só, não gera direito a indenização por danos morais. Isso porque esse tipo de problema costuma ser apenas um aborrecimento ou chateação, algo que pode acontecer em qualquer negociação e que, apesar de desagradável, é comum e previsível na vida em sociedade.

No presente caso, os elementos dos autos não permitem concluir que os autores experimentaram dano moral.

De fato, conquanto os autores tenham chegado ao seu destino cerca de 9 horas após o horário inicialmente previsto, os demais elementos dos autos não permitem vislumbrar a ocorrência do alegado dano moral, uma vez que não há demonstração de consequências severas em razão do cancelamento do voo, como a perda de compromissos pessoais ou profissionais

Nesse contexto, embora não se desconheça que o cancelamento de um voo seja capaz de gerar aborrecimento nos passageiros afetados, o mero aborrecimento, sem maiores repercussões nas esferas pessoal e psíquica, não é suficiente para que reste configurado o dano moral.

Diante da interpretação do contexto vivido pelos autores, ainda que se reconheça o desconforto da situação relatada nos autos, não há comprovação do dano moral alegado.

O pedido de indenização por dano material também não merece acolhida.

A empresa aérea ao cancelar o voo, prestou assistência material aos passageiros, incluindo o fornecimento de voucher de alimentação, conforme mencionado pelos autores. Dessa forma, tendo a empresa cumprido com sua obrigação de oferecer a assistência prevista na Resolução 400/2016 da ANAC, não há que se falar em ressarcimento de danos materiais.

Todavia, ante a não insurgência da empresa-ré e a impossibilidade de *reformatio in pejus*, mantenho a condenação em danos morais como arbitrada na r. sentença.

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se a r. sentença.

Nuncio Theophilo Neto
Relator