



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293023

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008013-24.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante LUCILAINE TEIXEIRA DE MELLO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 25 de março de 2025

MARCELO IELO AMARO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº 5147.

APELAÇÃO Nº 1008013-24.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APELANTE: LUCILAINE TEIXEIRA DE MELLO

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

AÇÃO INDENIZATÓRIA A DANOS MORAIS - Relação de consumo - Transporte aéreo nacional de pessoas - Cancelamento do voo, por força das condições climáticas adversas - Realocação da passageira em transporte rodoviário (ônibus), gerando atraso superior a onze horas na viagem da autora - Sentença de improcedência - Desacerto - Falha incontroversa na prestação dos serviços fornecidos pela ré - Condições climáticas adversas que configuram mero fortuito interno - Fato previsível - Risco inerente à atividade econômica da companhia aérea que não tem o condão de excluir a responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) - Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 10.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Sentença reformada, com a procedência da demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva da ré - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - **RECURSO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 134/138, de relatório adotado, julgou improcedente a demanda indenizatória a danos morais ajuizada por **LUCILAINE TEIXEIRA DE MELLO** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, condenando a autora, dessa forma, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor da causa.

A autora, em síntese, sustenta a ocorrência de danos morais na espécie, ressaltando ter havido um atraso superior a 11 horas em sua viagem, sem a prestação de qualquer assistência material por parte da requerida. Nessa linha, pugna pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais. Nesses termos, requer a reforma da r. sentença (fls. 141/152).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 158/167.

A apelante manifestou a sua oposição ao julgamento virtual (fl. 174).

É o relatório.

O recurso comporta acolhimento.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

No caso dos autos, restou incontroverso que a autora adquiriu passagem aérea junto à companhia ré para viagem de Porto Alegre-RS (POA) à Uruguaiana-RS (URG), com partida prevista para às 10h00 de 21 de março de 2024 e chegada às 11h50 do mesmo dia (fls. 28/29).

Contudo, o aludido voo foi cancelado, o que, segundo a versão da ré, teria ocorrido devido às condições climáticas adversas. Dessa maneira, a autora foi realocada em veículo automotor terrestre (ônibus; viagem rodoviária), sofrendo, assim, um atraso superior a onze horas em sua viagem.

Pois bem. Em primeiro lugar, respeitado o entendimento da MMª. Juíza *a quo*, cumpre anotar que as alegadas condições climáticas/meteorológicas adversas, segundo jurisprudência corrente deste E. Tribunal de Justiça, configuram mero fortuito interno, na medida em a situação é previsível e decorre do risco inerente à atividade econômica da companhia aérea que, como transportadora, deve zelar e responder pela eficiência da prestação de seus serviços.

De fato, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da companhia aérea transportadora é objetiva, e a versão apresentada pela ré não constitui qualquer excludente; trata-se, pois, de situação própria dos serviços prestados pela ré, a manter a sua responsabilidade civil.

Ressalte-se ainda que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado.

A propósito, sobre a matéria, já decidiu esta C. 16ª Câmara:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*Ação de indenização - responsabilidade civil - **transporte aéreo - cancelamento de voo** - chegada ao destino com cerca de 8 (oito) horas de atraso - **cancelamento de voo em função de condições climáticas configura fortuito interno que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviço** - danos morais reconhecidos - valor da indenização fixado - ação julgada procedente - recurso provido. (Apelação Cível 1000072-50.2024.8.26.0059; Relator: Coutinho de Arruda; j. 11/02/2025 - grifei).*

*Ação indenizatória. Contrato de transporte aéreo. Responsabilidade objetiva da transportadora. Artigos 734 e seguintes, do Código Civil, e 14, da Lei nº 8078/90. Ausência de causa excludente de responsabilidade. **O atraso do voo em razão das condições climáticas desfavoráveis traduz fato previsível e comum na execução do serviço em questão e, portanto, configura mero "fortuito interno", que é inerente ao risco da atividade econômica exercida.** Ademais, ausência de comprovação de efetiva prestação de assistência material aos autores. Recurso a que se dá provimento. (Apelação Cível 1009059-19.2022.8.26.0068; Relator: Mauro Conti Machado; j. 12/06/2023 - grifei).*

Ademais, precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO RE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - Sentença de parcial procedência - Recurso da parte ré - Caso concreto - Cancelamento do voo, com reacomodação do passageiro em voo posterior - Atraso de 22 horas na chegada ao destino - Justificativa apresentada pela companhia aérea ré que não pode ser acolhida - Condições meteorológicas adversas que não afastam a responsabilidade pela falha na prestação do serviço - Caso fortuito interno (CDC, art. 14) - DANO MATERIAL - Condenação afastada e matéria incontroversa, ante a ausência de recurso da autora - DANO MORAL - Danos morais que não decorrem automaticamente do descumprimento contratual - Jurisprudência do C. STJ - Parte autora que não comprova circunstâncias excepcionais e que evidenciem os danos morais, como perda de compromissos profissionais ou de lazer - Reacomodação em voo posterior providenciada pela ré - Assistência material devidamente prestada, com fornecimento de voucher - Autora que possuía alojamento para sua hospedagem - Mero aborrecimento - Inexistência de circunstâncias extraordinárias a justificar a indenização por danos morais - Precedentes - Sentença reformada em parte. Dá-se provimento ao recurso. (Apelação Cível 1013179-71.2023.8.26.0068; Relator: Sidney Braga; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 26/09/2024 - grifei).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cancelamento de voo nacional. Atraso de quase 48 horas para chegada ao destino. Más condições climáticas que configuram fortuito interno, pois se inserem no risco da atividade, não constituindo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*hipótese excludente de responsabilidade. Existência de nexo causal e obrigação de indenizar. Circunstâncias que desbordam do simples inadimplemento contratual ou mero dissabor. **Danos morais caracterizados.** Valor indenizatório de R\$ 7.000,00 para cada autor que não deve sofrer redução. Arbitramento que se coaduna com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e à gravidade do ato. Sentença mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1034175-28.2022.8.26.0100; Relator: Flávio Cunha da Silva; 38ª Câmara de Direito Privado; j. 22/01/2024 - grifei).*

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo nacional – Sentença de improcedência – Recurso do autor – **Atraso de voo que acarretou na perda do voo de conexão, decorrente de condições climáticas desfavoráveis** – Inexistência de provas da alegação da ré - Ausência de excludente – **Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao autor** - Falha na prestação do serviço configurada - Atraso de voo de aproximadamente 24 horas do originalmente contratado - Expectativa da viagem frustrada – Circunstância que ultrapassa o mero dissabor - Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados – Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC – **Danos morais configurados** – Levando em consideração o caso concreto, a verba indenizatória deve ser arbitrada no valor de R\$ 10.000,00, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual – Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara – Sentença reformada – Recurso provido. (Apelação Cível 1007152-92.2023.8.26.0223; Relator: Achile Alesina; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 13/11/2023 - grifei).*

Dessa maneira, restou demonstrada, portanto, a falha nos serviços prestados pela ré, da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado.

A aflição e angústia causadas à passageira, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os infortúnios de ordem moral sofridos, dando ensejo à reparação indenizatória.

Acrescenta-se, com tutela constitucional (art. 5º, V, da CF), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: “*hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).

Conclui o Jurista: “*se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado*” (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescentando-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais à autora, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Por oportuno, citam-se precedentes deste E. Tribunal, inclusive desta C.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Câmara, em situações similares:

*RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS – CONDENAÇÃO IMPOSTA PELO JUÍZO QUE RESULTOU INCONTROVERSA – **ATRASO DE VÔO NÃO JUSTIFICADO, ESTE DE APROXIMADAMENTE 12 HORAS - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS FIXADO EM PATAMARES RECONHECIDA E INEXPLICAVELMENTE INSUFICIENTES, O QUE SE DEU NA ORDEM DE R\$ 2.000,00 – MAJORAÇÃO PARA VALOR EQUIVALENTE A R\$ 10.000,00, NOS EXATOS LIMITES EM QUE PLEITEADOS – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO.** (Apelação Cível 1015455-79.2023.8.26.0002; Relator: Simões de Vergueiro; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 19/12/2024 - grifei).*

*Ação de indenização - responsabilidade civil - transporte aéreo - cancelamento de voo - **chegada ao destino com cerca de 11 (onze) horas de atraso - danos morais reconhecidos** - valor da indenização e honorários sucumbenciais majorados - recurso provido. (Apelação Cível 1012127-41.2023.8.26.0100; Relator: Coutinho de Arruda; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 06/11/2024 - grifei).*

*Apelação. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. **Atraso de mais de 11 (onze) horas**. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Acolhimento. Alteração da malha aérea que se insere na categoria de fortuito interno, o qual não exclui o dever de indenizar pelos danos causados. Cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. **Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00** conforme precedentes desta Colenda Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (Apelação Cível 1009612-96.2024.8.26.0003; Relator: Carlos Ortiz Gomes; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 13/11/2024 - grifei).*

*APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos morais. Atraso de voo internacional. **Chegada ao destino final com 11 (onze) horas de atraso**. Falha na prestação do serviço. **Fixação do montante indenizatório em R\$ 10.000,00**. Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1140520-81.2023.8.26.0100; Relator: Flávio Cunha da Silva; 38ª Câmara de Direito Privado; j. 25/09/2024 - grifei).*

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença, julgando-se procedente a demanda, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por danos morais à autora.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual. Desse modo, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que a atualização da quantia deve ocorrer pelo IPCA, e os juros moratórios à Taxa SELIC, deduzido o IPCA. A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

Em razão do novo desfecho, condena-se a requerida ao pagamento da totalidade das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, aqui fixados em 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”. Na espécie, em razão do acolhimento do recurso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator