



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000294123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004747-29.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante REGINA CELI NUNES DE OLIVEIRA FALCÃO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004747-29.2024.8.26.0068

Apelante: Regina Celi Nunes de Oliveira Falcão

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca de Origem: Barueri

Juiz da Vara de origem: Bruno Paes Straforini

Voto nº 9.710

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DANOS MORAIS.
RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A para a indenização por danos morais devido a atraso em voo. A sentença julgou improcedente o pedido.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso no voo configura dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mas o dano moral não é presumido em casos de atraso de voo e deve ser comprovada a lesão extrapatrimonial.

4. No caso concreto, o atraso foi de pouco mais de duas horas, acomodando-se a parte em voo imediato, ausente comprovação de prejuízo. Alegada perda de *check in* em hotel. *Check in* previsto, desde o início, para 15h, ou seja, mesmo a se considerar o horário inicialmente previsto, a previsão era de chegada em horário posterior.

IV. Dispositivo

5. Recurso não provido.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Regina Celi Nunes de Oliveira Falcão em face da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A.

A sentença (fls. 86/89) julgou improcedente o pedido inicial.

A autora apresentou apelação (fls. 92/103). Defende, em síntese, a violação de seus direitos da personalidade em razão do atraso do voo. Aponta que perdeu o *check-in* em seu hotel contratado e não teve nenhum auxílio material por parte da companhia ré durante a sua espera para o novo voo. Não houve aviso prévio sobre o cancelamento do voo original, a resultar em atraso de três horas em sua viagem e espera, no total, de sete

horas no aeroporto.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 104/105).

A ré apresentou contrarrazões (fls. 109/118).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Regina Celi Nunes de Oliveira Falcão em face da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A com o objetivo de obter indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) decorrentes de atraso em voo do Rio de Janeiro para Porto Seguro, com conexão feita em Campinas.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Todavia, no caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso em transporte aéreo, importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator

Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.

5. 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.

6. 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.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

(REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

A autora narra na exordial a compra de passagens aéreas para os voos entre o Rio de Janeiro e Campinas, com decolagem às 11h00 (onze horas) e pouso às 12h (doze horas e quinze minutos) (fl. 12), e entre Campinas e Porto Seguro, com decolagem às 13h15 (treze horas e quinze minutos) e pouso às 15h30 (quinze horas e trinta minutos) (fl. 13).

Todavia, ao efetuar o embarque, foi informada que seu voo sofreria atraso. Assim, somente conseguiu embarcar no voo do Rio de Janeiro à Campinas 50 (cinquenta) minutos após o esperado (fl. 19), e perdeu o voo subsequente.

Desse modo, buscou realocação para voos próximos e, ao final, obteve realocação para voo com chegada em Porto Seguro às 17h55 (dezessete horas e cinquenta e cinco minutos) do mesmo dia. Em razão do atraso, alega, perdeu o horário de *check-in* de seu hotel contratado.

Diante dos fatos narrados, observa-se um atraso total de pouco mais de duas horas. A alternativa oferecida pela companhia aérea, com realocação em outro voo, no mesmo dia e no voo imediato mostra-se conduta rápida e adequada.

Ademais, não restaram comprovados maiores prejuízos à autora decorrentes do atraso. Apesar da alegação no sentido de ter perdido o horário para o *check-in* no hotel contratado, a autora não comprovou que não conseguiu se hospedar ou foi obrigada a pagar nova diária. Insta apontar, nesse ponto, a previsão de *check-in* às 15h00 (quinze horas) (fl. 16), ou seja, em horário mais cedo do que a previsão de pouso do voo original, 15h30 (quinze horas e trinta minutos). Assim, mesmo se o voo não tivesse atrasado, a autora não teria chegado em Porto Seguro no horário previsto para o *check-in*.

Assim, verifica-se um atraso razoável, sem maiores prejuízos à requerente, a justificar o entendimento do juízo de primeiro grau pela improcedência do pedido inicial.

Nesse sentido, entendimento desta Câmara e desta Corte:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Atraso de voo – Aplicação do CDC – Atraso do voo inicialmente contratado, por cerca de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

11 horas – Autor que, diante de tal informação, optou por voo diverso do oferecido pela ré, em horário mais tarde, o qual atrasou menos de três horas – Ausência de comprovação de perda de compromisso ou ocorrência de outras circunstâncias a justificar a indenização visada na causa de pedir – Período de pouco menos de 3 horas que deve ser considerado tolerável, haja vista a própria escolha de realocação do autor em voo diverso do contratado – Mudança de entendimento do STJ, no sentido de que o prejuízo extrapatrimonial em casos de atraso de voo deve ser comprovado – Inocorrência de dano moral, na hipótese – Mero aborrecimento não indenizável – Sentença mantida, sem majoração da verba honorária, pois fixada, em primeiro grau, no percentual máximo estabelecido pelo art. 85, § 2º, do CPC - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1098349-75.2024.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte Aéreo nacional. Cancelamento de voo seguido de reacomodação em outra aeronave. Danos morais. Inocorrência. Situação vivenciada que não permite presumir o alegado prejuízo extrapatrimonial. Atraso não significativo (cerca de três horas e meia), sem consequências adicionais. Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012784-45.2024.8.26.0068; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)

Diante do exposto, de rigor a manutenção da sentença.

Em razão da sucumbência também neste grau recursal, majoram-se os honorários para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

JAYME DE OLIVEIRA

Relator