



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308757

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053945-28.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes FILIPE ASTINI RIBEIRO e INGRID DURELLO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1053945-28.2023.8.26.0114 (processo digital)

Comarca: CAMPINAS – 12ª Vara Cível

Apelantes: FILIPE ASTINI RIBEIRO e INGRID DURELLO

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Herivelto Araujo Godoy

Voto nº 50.036

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação, dos autores, improcedente. Cancelamento do voo inicialmente contratado e atraso de vinte e quatro horas na chegada ao destino final. Hipótese em que o casal autor recebeu adequada assistência material, assim permanecendo mais um dia em Paris sem despesas adicionais. Falta de prova de que os autores tenham perdido algum tipo de compromisso profissional no destino. Quadro não permitindo o reconhecimento de dano moral, até diante da moderna orientação do STJ sobre a específica questão. Sentença confirmada.

Negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por
FILIPE ASTINI RIBEIRO e INGRID DURELLO em face de AZUL

LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

Dizem os autores, em síntese, que adquiriram passagens da companhia aérea ré, de ida e volta, de Campinas a Paris e vice-versa. O voo de retorno estava programado para o dia 14.11.23, às 12h, e chegada prevista para as 19h40 do mesmo dia. Entretanto, foram surpreendidos com o cancelamento do voo, ocasião em que foram realocados em voo para o dia seguinte, chegando ao destino final com vinte e quatro horas de atraso em relação ao horário inicialmente previsto. Afirmam que receberam vouchers para estadia e refeição pelo tempo extra que permaneceram em Paris. Apesar disso, alegam que tiveram consequências negativas, arcando com gastos em Euro. Ainda, o autor não pôde comparecer a um compromisso de trabalho agendado para o dia 15.11.23. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00, para cada um dos autores, como indenização por danos morais.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, responsabilizando os autores pelas verbas da sucumbência,

arbitrada a honorária em 15% sobre o valor da causa (fls. 119/122).

Apelam os vencidos. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, dizem, em síntese, que: (a) diversamente do que considerado pela r. sentença, o apelante apresentou prova do e-mail trocado com seu contratante, demonstrando o compromisso profissional agendado para o dia 15.11.24; (b) o apelante é figura conhecida mundialmente e, à época dos fatos, havia sido contratado para ser comentarista de um campeonato virtual; (c) o convívio familiar é direito fundamental, e o seu cerceamento, ainda que temporário, causa inequívoca angústia, sofrimento e sensação de desamparo; (d) a assistência material prestada pela apelada com hospedagem e alimentação não foi capaz de mitigar os danos morais experimentados pelos apelantes; (e) havia possibilidade de os apelantes terem sido realocados em voo anterior, por meio de outra companhia aérea; e (f) a apelada deve responder objetivamente pela falha na prestação dos serviços (fls. 143/164).

2. Recurso tempestivo (fls. 142/143) e
preparado (fls. 165/166).

Não houve resposta.

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

3. A relação entre as partes, conquanto não
afaste a aplicação supletiva do Código de Defesa do Consumidor,
submete-se, preponderantemente, à disciplina da Convenção de
Montreal.

Nesse sentido, a orientação firmada pelo
Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e
força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o
julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE
com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17).

A tese então aprovada é no sentido de que, “por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

4. Firmado esse pressuposto, observa-se que o art. 19 da Convenção de Montreal, entre nós aprovada pelo Decreto 5.910/2006, é de meridiana clareza ao assentar que “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se provar que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”.

Tal regra não discrepa do estabelecido no art. 734 do CC, com o seguinte teor: “O transportador responde pelos

danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

E o art. 741 do Código Civil também dispõe que “interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte”.

A aludida regra, é bom frisar, é reforçada pelo que dispõe o art. 256, §4º, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Com respeito à assistência material devida na situação em análise, cabe invocar a regra do art. 27 da Resolução ANAC 400/2016, a seguir reproduzida:

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

No caso, houve cancelamento do voo inicialmente contratado pelos apelantes e foram eles realocados para voo com partida no dia seguinte, ocasionando um atraso de vinte e quatro horas em relação ao horário inicialmente previsto.

No entanto, como noticiado pelos apelantes, a

companhia aérea apelada ofereceu assistência com hospedagem e alimentação.

E, embora aleguem prejuízos com gastos extras, nada trouxeram aos autos para comprovar as supostas despesas extraordinárias.

Aliás, não há nem mesmo pedido de indenização por danos materiais.

5. Quanto ao afirmado dano moral, observa-se que a jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça vem se manifestando, reiteradamente, pelo não reconhecimento de dano moral em situações de atraso de voo, como se vê, entre outros, dos precedentes das ementas a seguir reproduzidas:

"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" (REsp 1796716/MG, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI,

3ª T., j. 27.8.19).

“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. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 13.11.18).

Tal orientação jurisprudencial certamente tem em consideração o sem-número de ações propostas contra companhias aéreas em função de atraso de voo, e busca evitar um colapso naquele setor da atividade econômica.

Bem por isso, o Código Brasileiro de Aeronáutica sofreu recente alteração, pela Lei 14.034/20, que introduziu o art. 251-A, com a seguinte redação:

“Art. 251-A. 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”.

Embora não tendo aplicação direta à situação dos autos o Código Brasileiro de Aeronáutica, não se pode ignorar a orientação que vem atribuindo à questão a Corte a quem cabe dar a última palavra em termos de interpretação da lei federal no território

nacional.

6. Na situação em exame, é importante observar que, apesar de os apelantes terem chegado ao destino com vinte e quatro horas de atraso, receberam eles assistência material adequada, isto é, alimentação e hospedagem.

Ou seja, os apelantes permaneceram mais um dia em Paris, para onde, tudo indica, foram a passeio, sem custo adicional.

E absolutamente nada prova que eles, apelantes, tenham perdido algum compromisso inadiável em função do atraso.

É certo que o coapelante Filipe demonstrou que recebera proposta de trabalho, para quando voltasse de viagem.

Entretanto, a cópia do “e-mail” apresentada a

fls. 39/40 não é suficiente para comprovar a perda de compromisso profissional, já que não demonstrou o apelante eventuais consequências de seu não comparecimento no “Tech Check”. Como afirmado por ele próprio, os jogos remunerados ocorreriam entre os dias 16 e 18 de novembro, sendo que no dia 15 haveria a verificação técnica de funcionamento dos equipamentos. E não há nada que comprove que era necessário o comparecimento do apelante naquela específica data.

Além disso, não se pode deixar de considerar que o “e-mail” recebido pelos apelantes, informando-os a respeito do cancelamento do voo, oferecendo-lhes, em compensação, voucher no valor de R\$ 400,00, além, obviamente, da alimentação e hospedagem por eles usufruídas, aludia à possibilidade de os mesmos apelantes consultarem o “site” da companhia em busca de alternativas (v. fls. 33/35).

Os apelantes, ao menos pelo que consta dos autos, aceitaram a primeira proposta que lhes foi apresentada, sem

cogitar da busca por opções.

Em face desse cenário, não há como reconhecer ilícito por parte da apelada nem, muito menos, o afirmado dano moral.

7. Embora mantida a sentença, não é caso de fixação de honorários recursais, nos termos do art. 85, §11, do CPC, uma vez que não houve resposta ao recurso nem outro tipo de atuação do advogado da apelada nesta esfera recursal.

Nesses termos, meu voto **nega provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator