



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308718

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007854-78.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante CLEUSA APARECIDA DE OLIVEIRA CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA), 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: **Deram provimento em parte 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: 1007854-78.2023.8.26.0533 (processo digital)

Comarca: SANTA BÁRBARA D OESTE - 2ª Vara Cível

Apelante: CLEUSA APARECIDA DE OLIVEIRA CARDOSO

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Marcus Cunha Rodrigues

Voto nº 49.914

Apelação – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Ação indenizatória – Sentença de rejeição do pedido – Irresignação parcialmente procedente. Autora que, em razão do cancelamento do voo, foi realocada em voo com origem diversa, precisando fazer parte do percurso por via terrestre. Atraso na chegada ao destino de cerca de vinte horas. Falta de prestação adequada de assistência material. Demonstrada, além disso, a existência de outros voos que partiriam em horários mais próximos ao inicialmente contratado. Ré que não justificou o porquê de não ter realocado a autora nos aludidos voos. Infração contratual caracterizada. Inequívoco o dano moral disso proveniente. Indenização que se arbitra na quantia de R\$ 3.000,00, consideradas as peculiaridades do caso. Sentença reformada, com a proclamação da parcial procedência da demanda. Responsabilidade exclusiva da ré pelas verbas da sucumbência (Súmula 326, STJ).

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação de indenizatória ajuizada por CLEUSA APARECIDA DE OLIVEIRA CARDOSO em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

Diz a autora, em síntese, que adquiriu passagens aéreas da ré, de ida e volta, saindo do aeroporto de Campinas/SP com destino a Maceió, no dia 2.9.23, e voo de retorno no dia 20.9.23, com saída às 3h25 e previsão de chegada às 6h25. Entretanto, foi surpreendida com a notícia de cancelamento do voo de retorno, tendo sido realocada para outro voo, partindo do aeroporto de Recife/PE, às 17h30, chegando ao destino final com vinte horas de atraso em relação ao horário inicialmente previsto. Afirma que foi compelida a realizar o transporte para o aeroporto de Recife por via terrestre, que somente teve início quatro horas após o aviso de cancelamento. Ainda, enfrentou mais três horas de trajeto. Alega ter realizado consulta no site da ANAC e identificado a partida de outros voos com destino a Campinas na mesma data e com horários mais próximos ao do inicialmente contratado. Solicitou, assim, sua realocação em um desses voos, o que foi negado pela ré. Donde a

demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 12.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a demanda e responsabilizou a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da causa (fls. 138/142).

Apela a vencida. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz, em síntese, que: (a) houve alteração do aeroporto de partida e a apelante foi compelida a realizar o percurso de ônibus, com duração de três horas de viagem; (b) ao chegar ao aeroporto, foi informada de que seu voo somente partiria às 17h30, chegando ao destino final com vinte horas de atraso em relação ao horário inicialmente previsto; (c) a situação vivenciada pela apelante poderia ter sido evitada ou amenizada caso a apelada tivesse aceitado a solicitação da primeira para acomodação em voos anteriores; (d) estão caracterizados os danos morais experimentados pela apelante; (e) houve falha na prestação de serviços da apelada; (f) o fato de a apelada ter prestado assistência com alimentação não é motivo para eximi-la de

suas responsabilidades, além de não ter sido efetivamente comprovado o pagamento do aludido voucher, uma vez que foram apresentados apenas “prints” da tela sistêmica unilateralmente confeccionados; e (g) mesmo que tivesse sido oferecida alimentação, o atraso de mais de quatro horas, gera o dever de a apelada fornecer serviços de hospedagem, com translado, o que não ocorreu (fls. 145/156).

2. Recurso tempestivo (fls. 144/145) e respondido (fls. 194/205).

Não há preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 29/31).

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

3. Trata-se de contrato de transporte aéreo nacional, que se submete ao regramento do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo aqueles diplomas, em tema de transporte de pessoas e coisas, o transportador tem a inequívoca obrigação contratual de conduzir íntegros passageiros e bagagens do local de origem até o de destino, nos horários previstos.

No caso, a apelante teve o voo cancelado por “motivos operacionais” (v. fl. 81).

E, diversamente do alegado pela apelada, os supostos motivos operacionais não configuram fortuito externo apto a eximi-la de responsabilidade, nos termos do que dispõe o art. 256, §1º e §3º, I, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Apenas foi disponibilizado à apelante voo com partida em aeroporto de outra cidade, o que fez com que ela tivesse que realizar o percurso, por cerca de três horas, mediante transporte terrestre.

Assim, a apelante chegou ao destino final com vinte horas de atraso.

Afora todos esses transtornos, a apelante fundamenta o pedido também no descaso da empresa apelada, que não a realocou em outro voo com horário mais próximo ao inicialmente contratado, já que, em consulta ao site da ANAC, constatou existir essa possibilidade, tampouco forneceu assistência material adequada.

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”.

E os meros “prints” da tela sistêmica da apelada não são suficientes para comprovar a prestação da aludida assistência, já que confeccionados unilateralmente. Por outro lado, a apelada forneceu transporte até o aeroporto de partida do novo voo e não seria o caso de fornecimento de hospedagem, já que não houve necessidade de pernoite.

Ainda, era dever da apelada providenciar a realocação da passageira em data e horário que melhor conviesse a essa última, nos termos do art. 28, II, da Resolução 400/16 da ANAC, que assim prevê:

“Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”

E, apesar de a apelante ter demonstrado a existência de voos que partiram em horário mais próximo, a apelada nada trouxe para justificar eventual impossibilidade de realocação nos horários sugeridos (v. fl. 5).

4. Não é necessário grande esforço para aquilatar o abalo que os episódios em questão trouxeram à apelante, que, como consequência do cancelamento do voo, foi compelida a fazer

parte da viagem por via terrestre, além de ter retardada a chegada ao destino, por mais de vinte horas.

A indenização por danos morais deve ser fixada atendendo seu dúplice caráter, isto é, o de representar, de um lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, e de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, principalmente da autora do ilícito, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Ainda, o arbitramento da correspondente indenização não pode deixar de considerar que se tratou de episódio fulgaz, de intensidade bastante inferior à que decorre das verdadeiras dores da alma, como as relacionadas à perda da capacidade, à morte de um ente querido, ao aleijão etc.

Nessa ordem de ideias, considero que o arbitramento da indenização na importância de R\$ 3.000,00

representará, de um lado, satisfatório lenitivo para a apelante, de outro, fator bastante de desestímulo à repetição do ilícito.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

5. Donde a reforma da r. sentença, com a proclamação da procedência parcial da demanda.

Inverte-se, assim, a responsabilidade pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em R\$ 1.200,00, segundo o critério equitativo, diante do diminuto valor da condenação e numa

tentativa de remunerar condignamente o trabalho do advogado do vencedor.

Anoto que o não acolhimento integral do pedido de indenização por danos morais não implica sucumbência recíproca, ao menos para efeito de fixação de verbas da sucumbência (Súmula 326 do STJ).

Nesses termos, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator