



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308739

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005684-73.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes EUDER MEIRELES MENDES e AILTON MOREIRA RESPLANDES, 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: 1005684-73.2023.8.26.0068 (processo digital)

Comarca: BARUERI – 3ª Vara Cível

Apelantes: EUDER MEIRELES MENDES e AILTON MOREIRA

RESPLANDES

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Raul de Aguiar Ribeiro Filho

Voto nº 49.415

Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente – Atraso no primeiro trecho do voo provocando perda do voo de conexão e retardo de vinte e quatro horas na chegada ao destino – Falta de prestação de adequada assistência material no período de espera (alimentação) – Autores que não foram realocados em voo com horário mais próximo ao inicialmente contratado e deixaram de usufruir de um dia de férias – Infração contratual caracterizada – Inequívoco o dano moral disso proveniente – Indenização que se arbitra na quantia de R\$ 3.000,00, para cada um dos autores, consideradas as peculiaridades do caso – Dano material também caracterizado, haja vista que em razão do atraso, os autores suportaram gasto com alimentação, tiveram prejuízo com hospedagem anteriormente reservada para a cidade de destino e perda da reserva de carro para locação – 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 indenização por danos morais ajuizada por EUDER MEIRELES MENDES e AILTON MOREIRA RESPLANDES em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

Dizem os autores, em síntese, que adquiriram passagens da companhia aérea ré, de Vitória/ES para São Luís/MA, saindo no dia 15.2.23, às 19h20, com conexão em Campinas/SP às 21h40, chegando ao destino final às 0h55 do dia seguinte. Entretanto, foram surpreendidos com atraso para o embarque no primeiro trecho do voo, o que ocasionou a perda do voo de conexão, tendo sido realocados para outro voo, que decolou de Campinas às 18h10, com conexão em Recife e chegaram ao destino final somente às 0h15 do dia seguinte, com aproximadamente vinte e quatro horas de atraso em relação ao horário inicialmente previsto. Afirmam que havia outra opção de voo que ocasionaria um atraso menor, mas a ré recusou a solicitação feita pelos autores. Ainda, foram hospedados em hotel

localizado em outra cidade e não receberam assistência com alimentação. Além disso, os autores alegam terem perdido um dia de férias e sofrido prejuízos materiais em decorrência das diárias de hotéis e locação de veículo. 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, e de R\$ 5.717,79, à guisa de indenização por danos materiais.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, responsabilizando os autores pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da causa (fls. 254/262).

Apelam os vencidos. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, dizem, em síntese, que: (a) embora a apelada tenha alegado que o atraso ocorreu por condições meteorológicas adversas, não comprovou tal fato. Ainda, os apelantes demonstraram que outros voos pousaram e decolaram em horários próximos, afastando a assertiva apresentada; (b) os apelantes também

demonstraram que poderiam ter sido realocados em voo com horário de chegada mais próximo ao inicialmente contratado; (c) os transtornos vivenciados pelos apelantes ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, caracterizando danos morais passíveis de indenização; (d) em razão do atraso, experimentaram prejuízos materiais com alimentação, diárias de hotel e a diferença entre o valor para reserva do veículo inicialmente contratado e aquele disponível no momento da contratação (fls. 265/290).

2. Recurso tempestivo (fls. 264/265),
preparado (fls. 291/292 e 355/356) e respondido (fls. 296/319).

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

3. Procede, em parte, a irresignação.

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, houve atraso no primeiro trecho do voo contratado, ensejando a perda do voo de conexão.

E com todo respeito ao digno sentenciante, não vejo como acolher a tese de que o atraso teria ocorrido por condições meteorológicas adversas.

Isso porque os “prints” da tela extraídos da Redemet não conduzem à conclusão segura de que houve situação de inviabilidade técnica do voo, já que aponta apenas “trovoada” (fl. 134).

Isso é ainda mais certo ao se verificar terem os

apelantes comprovado que outros voos aterrizaram e decolaram no aeroporto de Campinas em horários próximos (v. fls. 217/228).

E a alteração do voo dos apelantes ocasionou atraso de aproximadamente vinte e quatro horas na chegada ao destino final, em relação ao horário inicialmente contratado.

4. Afora o significativo atraso no voo, os apelantes fundamentam seu pedido também no descaso da empresa apelada com os passageiros, que não prestou informação a respeito do atraso, não forneceu assistência material adequada, nem sequer disponibilizou realocação em horário mais próximo ao inicialmente previsto.

E era de rigor a obediência ao estabelecido nos arts. 12, 20 e 21 da Resolução nº 400 de 13.12.16 da ANAC, e arts. 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica, todos no sentido de que possui a transportadora o dever de prestar assistência às necessidades imediatas do passageiro.

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”.

Na espécie, o atraso na chegada ao destino final foi de, aproximadamente, vinte e quatro horas, e é plausível a alegação dos apelantes de que não lhes foi oferecida adequada assistência com alimentação, uma vez que o “print” apresentado pela apelada indica um voucher alimentação de “snack”, o que não condizia com a necessidade alimentar dos apelantes, até em razão do longo período de espera a que submetidos.

Além disso, os apelantes estavam realizando

uma viagem de férias e perderam um dia de passeio.

Como se não bastasse, a apelada não os realocou em voo com horário de partida mais próximo ao inicialmente contratado, infringindo o disposto no art. 28, II, da mesma Resolução, que assim estabelece:

“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.”

Apesar de os apelantes terem demonstrado a

existência de voo partindo em horário mais próximo, a apelada nada trouxe para justificar eventual impossibilidade de realocação dos primeiros (v. fls. 39/40).

O presumível sofrimento disso oriundo, somado ao decorrente do atraso em si, ultrapassa os aborrecimentos do cotidiano, desse modo merecendo atenção jurídica e justificando o reconhecimento do alegado dano moral.

Contudo, 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.

Ainda, há de ser levado em consideração o fato de a apelada ter fornecido assistência material, embora de forma insuficiente.

Nessa ordem de ideias, considero que o arbitramento da indenização na importância de R\$ 3.000,00, para cada um dos apelantes, representará, de um lado, satisfatório lenitivo, 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. Também comporta parcial acolhida a pretensão dos apelantes à indenização pelos danos materiais.

Bem é de ver que, em razão do atraso, os

apelantes tiveram gastos extraordinários com uma refeição, deixaram de usufruir de uma diária do hotel e perderam a reserva do carro previamente agendada, tendo que arcar com um valor maior para uma nova locação.

Observo, no entanto, que a nota fiscal emitida pelo hotel de São Luís se refere a duas diárias, com entrada no dia 16.2.23 e saída no dia 18.2.23. Considerando que os apelantes chegaram ao destino final na madrugada do dia 17.2.23, usufruíram eles das aludidas diárias, não fazendo jus à pretendida restituição, do valor de R\$ 811.52 (v. fl. 48).

6. Donde a reforma da r. sentença, com a proclamação da procedência parcial da demanda, para condenar a apelada ao pagamento de indenização por danos morais, nos moldes acima definidos, e por danos materiais, consistentes estes no valor da diferença paga para fins da locação de automóvel (R\$ 4.701,52), alimentação (R\$ 92,97) e uma diária de hotel (R\$ 111,78).

Tais importâncias experimentarão atualização monetária desde os desembolsos e serão acrescidas de juros de mora, estes contados da data da citação. Os índices de correção e as taxas dos juros serão os mesmos acima estabelecidos para a indenização por dano moral.

Inverte-se, assim, a responsabilidade pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 15% sobre o valor da condenação.

Anoto que foi mínima a sucumbência dos apelantes no que concerne aos danos materiais, além do 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