



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000311053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011601-39.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante JOELMA DE JESUS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 46910

APEL. Nº: 1011601-39.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APTE.: JOELMA DE JESUS

APDO.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Ação de indenização por danos morais - Transporte aéreo nacional - Atraso e perda de conexão de voo, alegando-se condições climáticas adversas no aeroporto em que se realizaria a conexão - Atraso de 24 horas na chegada ao destino pela autora - Aplicação do CDC Responsabilidade objetiva da companhia aérea - Violação aos artigos 734 e 737 do CC e da Resolução ANAC 400/2016 - Alegação de condições climáticas adversas não comprovadas na hipótese - Falha na prestação de serviços da companhia aérea - Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da ré - Inexistência de prova de que a companhia aérea atuou de forma a minimizar as consequências dos transtornos suportados pela passageira - Danos morais caracterizados - Indenização de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença reformada - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **JOELMA DE JESUS** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 123/125, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apela a autora (fls. 128/136) alegando que o voo contratado pela consumidora sofreu atraso e não houve qualquer suporte por parte da companhia aérea. Alega que: *“deve-se considerar que a Parte Apelada, em sua contestação, alegou que o atraso teria se dado em virtude da ausência de condições climáticas favoráveis para as operações de voo, o que excluiria a sua responsabilidade civil. Porém, as alegadas condições adversas não foram satisfatoriamente demonstradas, já que a companhia aérea apenas trouxe aos autos telas sistêmicas do “website” do METAR no bojo da peça de defesa, o que se mostra insuficiente para comprovar o suposto mau tempo.”* Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 143/153).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, por falha na prestação do serviço de transporte aéreo, por atraso e perda de conexão de voos nacionais operados pela ré.

Narra a autora, na inicial, adquiriu passagens aéreas da ré para ida e volta de viagem sendo que a ida seria de Salvador a Florianópolis com conexão em Belo Horizonte. O itinerário inicialmente contratado partiria de Salvador às 20h10 do dia 22/03/2024, com conexão em Belo Horizonte prevista para às 23h25 e chegada em Florianópolis às 01h15 de 23/03/2024.

Entretanto, voo contratado para o primeiro trecho da viagem teve que aterrizar em Vitória – ES. Em razão disso, a autora chegou em Belo Horizonte apenas 00h30, de modo que perdeu a conexão para o destino chegando em Florianópolis apenas 01h17 do dia 24/03/2024, com 24h de atraso.

Ressalta que, durante o longo período de espera, não recebeu qualquer tipo de assistência material da companhia aérea, que deixou de conceder hospedagem e alimentação à consumidora apesar das 24 horas de atraso para a chegada no destino.

Ademais, em razão do atraso, a autora perdeu passeio já marcado com a filha, que não via há 3 (três) anos, durante a tarde do dia 23/03/2024. Assim, pediu a condenação da companhia aérea requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A ação foi julgada improcedente, pela r. sentença apelada, assim fundamentada:

“Vistos.

Trata-se de ação ordinária em que o autor narra que adquiriu passagem para o trecho descrito na inicial. Entretanto, a empresa ré informou à requerente acerca do cancelamento do voo, em razão de condições climáticas adversas. Afirma que, após algumas horas, a empresa requerida realizou o voo, porém chegou ao seu destino final com atraso.

Pede indenização em razão dos danos morais sofridos.

A ré Azul, devidamente citada, ofertou contestação, alegando, em síntese, afirma não ter responsabilidade pelo ocorrido, pugnando pela improcedência da ação.

Houve réplica.

É o relatório.

Decido.

Não há necessidade da produção de novas provas, motivo pelo qual passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

O pedido formulado não merece procedência.

Inicialmente deve-se destacar que a relação existente entre as partes é de consumo, regendo-se, pois, pelas diretrizes constantes do Código de Defesa do Consumidor, notadamente, na espécie, pela regra concernente à responsabilidade objetiva, independentemente da demonstração de culpa do prestador de serviços pelos danos causados ao consumidor. A questão também tem ressonância no artigo 6º, VIII, do citado diploma legal, que menciona a oportunidade da inversão do ônus da prova.

O autor alega que adquiriu passagens para o trecho descrito na inicial.

Porém, seu voo sofreu atraso de horas. Requer, assim, ressarcimento pelos danos morais.

A empresa ré não nega o atraso, entretanto, afirma não ser responsável, tendo em vista que o atraso se deu em vista de condições climáticas adversas, fato este inevitável e imprevisível pela ré.

É sabido que a força maior pode ser reconhecida como causa autorizadora do inadimplemento contratual quando se verificar uma situação extraordinária e imprevisível, que impossibilite o adimplemento contratual. No presente caso, condições climáticas adversas não poderiam ser previstas ou impedidas pela requerida, eximindo-a do dever de adimplemento.

Portanto, não houve qualquer falha do serviço e, portanto, não é possível reconhecer qualquer dano moral.

Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a parte autora a arcar com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa.

Desde logo advirto as partes que a interposição de embargos de declaração com caráter meramente protelatório será apenada com multa, nos termos do art. 1026, §2º, do CPC.

Oportunamente, arquivem-se os autos.”

O recurso é exclusivo da autora, defendendo a responsabilidade civil pelos danos morais, alegando não se tratar de ocorrência de caso fortuito ou força maior.

O meu voto dá parcial provimento ao recurso.

O transporte aéreo nacional ou internacional, contratado com companhia aérea brasileira ou estrangeira, em que ocorra cancelamento ou atraso de voo, submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

A responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte que traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual os passageiros devem ser conduzidos sãos e salvos ao local de destino.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves: ***“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino”*** (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo (artigos 734 e 737 do CC e Resolução ANAC 400, de 13/12/2016).

Dispõem os arts. 20, 26 e 27 da mencionada Resolução ANAC 400/2016, nos casos de cancelamento de voo:

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro”.

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

- II - cancelamento do voo;*
- III - interrupção do serviço; ou*
- IV - preterição de passageiro.*

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 comportas 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 voucher individual; e*
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.*

Ao contestar (fls. 42/48) a companhia aérea não negou os fatos alegados na inicial, reconhecendo que o voo do primeiro trecho da viagem não pode operar da forma prevista.

No entanto, afirma que o atraso na decolagem decorreu de condições meteorológicas adversas na cidade de Belo Horizonte, fato inclusive noticiado nos veículos de comunicação.

Como prova de suas alegações, juntou no bojo da contestação prints obtidos de seu sistema interno e do site da Rede de Meteorologia do Comando da Aeronáutica (REDMET), além de notícias obtidas de sites de notícia relatando condições meteorológicas adversas na cidade de Belo Horizonte.

Assevera ter realocado a passageira com a maior brevidade possível, sendo descabida a pretensão de danos morais.

Todavia, o conjunto probatório não é suficiente para comprovar que o cancelamento do voo se deu por condições climáticas adversas, não se desincumbindo a ré do ônus que era seu (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC).

Não é possível precisar de onde foram extraídos os prints de tela juntados com a contestação e, embora exista prova de que a cidade de Belo Horizonte enfrentava mau tempo na data dos fatos, não há elemento concreto de prova a demonstrar que o atraso total de 24 horas para a chegada foi decorrente apenas do mau tempo.

Portanto, a alegação de que o atraso na chegada do primeiro destino e perda da conexão decorreu de condições climáticas adversas não foi suficientemente comprovada pela requerida. Não se desconhece a jurisprudência

atual do STJ a respeito dos danos morais sobre atraso e cancelamento de voo.

Neste sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOODOMÉSTICO. 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 Jurisprudência/STJ - Acórdãos Página 1 de 3 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. (Processo REsp 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL 2018/0166098-4 Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI (1118) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 27/08/2019 Data da Publicação/Fonte DJe 29/08/2019 RB vol. 661 p. 199)

No entanto, inegável que a falha na prestação do serviço de transporte pelo cancelamento inesperado do voo acarretou para a autora desgaste emocional, angústia, aflição e ansiedade, já que teve que pernoitar no aeroporto, sem qualquer assistência material, chegando ao destino com atraso de 24 horas com

relação ao horário inicialmente previsto para chegada em Florianópolis.

A falha na prestação dos serviços retratada nos autos configura mais que mero inadimplemento contratual, revelando clara perturbação emocional, gerando angústia, ansiedade, aflição intensa, causa suficiente a ensejar a obrigação de indenizar por danos morais.

O STJ já se manifestou nos seguintes termos:

“Ademais, a “postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso” (EDcl no REsp 1.280.372/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19.03.2015, DJe 31.03.2015). “É completamente inconcebível que, por conta de eventual intempérie climática, a empresa de transporte aéreo/apelante abstenha-se de prestar a devida assistência a seus passageiros, por meio de informações corretas e precisas, acomodação em hotel e cuidados médicos, sempre que for preciso, a fim de minimizar os prejuízos e sofrimentos daqueles que perderam seus compromissos, sejam eles de ordem pessoal, patrimonial ou profissional” (Decisão Monocrática em Agravo em Recurso Especial nº 143.548-SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 21.9.2012).

Sobre o tema, também já se pronunciou este Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL Ação de Reparação Atraso em Voo Nacional Falha na Prestação de Serviço configurada - Sentença de parcial procedência Insurgência - Pretensão de reforma Alegação de caso fortuito, ante as péssimas condições climáticas e assistência prestada Empresa ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório - O contrato de transporte aéreo caracteriza-se pela obrigação de resultado, sendo a responsabilidade do transportador objetiva, bastando para a caracterização do dever de indenizar a ocorrência do dano e o nexo de causalidade entre este e o serviço defeituosamente prestado, segundo prescreve o art. 12 do Código de Defesa do Consumidor. O atraso de voo caracteriza uma falha na prestação do serviço pela companhia aérea, ensejando sua responsabilidade pela reparação dos danos causados - Quantum indenizatório que cabe ser mantida - Sucumbência majorada - Apelo desprovido. (Apelação 1021869-03.2017.8.26.0100; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19/11/2018)

**INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL.
TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. CANCELAMENTO E ATRASO**

EM VOO. Responsabilidade civil decorrente de má prestação do serviço de companhia aérea, tais como comunicação e prestação da assistência necessária com transporte, alimentação e hospedagem. Irrelevância da causa ensejadora do cancelamento e atraso. Aplicação das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da empresa aérea. Dano moral presumível e indenizável "in re ipsa". INDENIZAÇÃO. "QUANTUM" ARBITRADO. Razoabilidade e adequação. Sentença mantida. Apelação não provida. (Apelação 1033704-57.2017.8.26.0562; Relator (a): Jairo Oliveira Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 14/08/2018)

Apelação Transporte aéreo nacional Atraso e cancelamento de voo Ação indenizatória Sentença de acolhimento do pedido Irresignação improcedente Atraso no voo de mais de vinte horas Aplicação das regras estabelecidas nos arts. 12, 20 e 21 da Resolução nº 400 de 13.12.16 da ANAC, arts. 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica, e art. 741 do CC Descumprimento pela transportadora ré, que não ofereceu assistência e informações adequadas à passageira autora Ilícito caracterizado Bem reconhecida a responsabilidade da transportadora ré pelos fatos Inequívoco o dano moral disso proveniente Indenização arbitrada em primeiro grau (R\$ 6.000,00) não comportando redução, sobretudo à luz da técnica do desestímulo Juros de mora a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade de fundo contratual. Dispositivo: Negaram provimento à apelação. (Apelação 1003137-37.2018.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 20/07/2018)

Evidenciado o dano moral, o valor da indenização deve ser arbitrado segundo o dano sofrido e sua extensão, nos termos do art. 944 do C. Civil, em consonância com os princípios da razoabilidade e ponderação. Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

O STJ, no tocante à indenização por danos morais orienta *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Nesse contexto e à luz das circunstâncias do caso concreto, afigura-se razoável a indenização fixada na r. sentença no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para a autora, revelando-se em consonância com o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, até porque, como ressaltou a Min. Nancy Andrighi, do STJ, *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento** ao recurso, julgando-se procedente em parte a ação para determinar a condenação da ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, corrigido do acórdão (súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação, além de responder pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios recursais arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR