



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002666-57.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados ROSINEIA DE MORAES CAPITO e VITOR AUGUSTO MARTINS.

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) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1002666-57.2024.8.26.0602

Comarca: Sorocaba (7ª Vara Cível)

Apelante: AZUL LINHAS AÉREAS S/A

Apelados: ROSINEIA DE MORAIS MARTINS e VITOR AUGUSTO MARTINS

Juiz(a): FÁBIO APARECIDO TIRONI

Voto nº 3.844

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência - Recurso da ré - Alegação de que o atraso ocorreu em razão da adequação da malha aérea - Descabimento - Risco inerente à atividade empresarial das companhias aéreas - Fortuito interno - Reacomodação dos autores em voo 24 horas depois, sem a oferta de hospedagem - Situação que extrapola o mero dissabor e acarreta ofensa a direitos da personalidade - Danos morais configurados - Arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Precedentes - Sentença reformada.

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Rosineia de Moraes Martins e Vitor Augusto Martins frente a Azul Linhas Aéreas S/A, julgada parcialmente procedente consoante a r. sentença de fls. 135/143, cujo relatório se adota, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor a título de danos morais, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora a partir da citação. Impôs à ré o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a ré a fls. 146/155, sustentando que o juízo não analisou a questão sob a ótica do Código Brasileiro de Aeronáutica, que possui regramento próprio e não foi revogado pelo Código de Defesa do Consumidor, destacando que o

cancelamento ocorreu por adequação da malha aérea, cuja comunicação foi devidamente cumprida e de forma antecipada com a reacomodação dos passageiros. Sustenta que os autores aceitaram embarcar nos voos reprogramados, sem qualquer discordância com o novo itinerário sugerido pela empresa aérea. Aduz ter prestado a devida assistência, pois disponibilizou hospedagem e alimentação em favor dos autores. Pugna pelo afastamento da indenização por danos morais, ou subsidiariamente, a redução do valor arbitrado para evitar o enriquecimento ilícito da parte, observando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 158/160)

Contrarrazões a fls. 161/170.

É o relatório.

2. O recurso improcede.

Versam os autos sobre ação de indenização em que os autores postulam a condenação ré ao pagamento de indenização por danos morais, fundamentando o pedido na alegação de que adquiriram passagens aéreas junto à ré, partindo de Salvador/BA com destino a Campinas/SP para o dia 08/01/2024 com saída às 17:00 e chegada prevista às 19:25.

Contudo, ao chegarem no aeroporto foram surpreendidos com a informação de que o voo havia sido cancelado e o próximo voo somente sairia no dia seguinte, dia 09/01/2024 às 17:00.

Afirmam que não foram informados com a devida antecedência, além de não ter sido prestada nenhuma assistência material, destacando que suportaram um atraso de mais de 24 horas.

Na defesa, a ré sustentou que comunicou a situação com antecedência, bem como prestou a devida assistência material, com oferecimento de

vouchers para alimentação e hospedagem, além dos autores terem concordado com a realocação oferecida.

A r. sentença julgou procedente em parte o pedido, condenando a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 para cada autor, razão pela qual a ré apela.

Pois bem.

No Brasil, no que toca às empresas de transporte aéreo, nossa Carta Magna consagrou a responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo.

Além de se tratar de responsabilidade objetiva, por força da Constituição Federal, a responsabilidade civil pelo transporte aéreo de pessoas e coisas obedece, também, no que couber, ao disposto no próprio Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Convenção de Montreal de 1975.

O Código Civil vigente, a respeito, dispõe:

Art. 732 - Aos contratos de transporte, em geral, são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições deste Código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais.

(...)

Art. 734 - O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Parágrafo único. É lícito ao transportador exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o limite da indenização.

(...)

Art. 737 - O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

A Convenção de Montreal, promulgada pelo Decreto nº 5.910/2006, substituiu a Convenção de Varsóvia e estabeleceu:

Art. 1º - A presente Convenção se aplica a todo transporte internacional de pessoas, bagagem ou carga, efetuado em

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aeronaves, mediante remuneração. Aplica-se igualmente ao transporte gratuito efetuado em aeronaves, por uma empresa de transporte aéreo.

(...)

Art. 19 - 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 de prova 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”.

(...)

Art. 22 - Limites de Responsabilidade Relativos ao Atraso da Bagagem e da Carga

1 - Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, como se especifica no Artigo 19, a responsabilidade do transportador se limita a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro

2 - No transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso se limita a 1.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro, a menos que o passageiro haja feito ao transportador, ao entregá-lhe a bagagem registrada, uma declaração especial de valor da entrega desta no lugar de destino, e tenha pago uma quantia suplementar, se for cabível. Neste caso, o transportador estará obrigado a pagar uma soma que não excederá o valor declarado, a menos que prove que este valor é superior ao valor real da entrega no lugar de destino.

(...)

6 - Os limites prescritos no Artigo 21 e neste Artigo não constituem obstáculo para que o tribunal conceda, de acordo com sua lei nacional, uma quantia que corresponda a todo ou parte dos custos e outros gastos que o processo haja acarretado ao autor, inclusive juros. A disposição anterior não vigorará, quando o valor da indenização acordada, excluídos os custos e outros gastos do processo, não exceder a quantia que o transportador haja oferecido por escrito ao autor, dentro de um período de seis meses contados a partir do fato que causou o dano, ou antes de iniciar a ação, se a segunda data é posterior.

Deve ser observado, ainda, que o E. Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos embargos de declaração no ARE 766.618, decidiu que: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação

ao Código de Defesa do Consumidor. ***O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais***” (grifo nosso).

A consequência é que a matéria relativa à indenização por danos morais deve ser regida pelo CDC.

Estabelecidas tais premissas, temos que, no caso dos autos, não há prova de caso fortuito.

Como sabido, a readequação da malha aérea é risco inerente às empresas que exploram a atividade comercial das companhias de transporte aéreo, caracterizando fortuito interno e não afastando sua responsabilidade de transportar o passageiro da origem ao destino, em segurança e no horário e tempo previamente contratados.

Houve, pois, efetiva falha na prestação dos serviços pela ré.

No caso vertente, houve o atraso do voo, com reacomodação dos autores para 24 horas depois, com a chegada ao destino final apenas no dia seguinte.

A defesa apresentada pela ré se limitou a sustentar que o voo foi cancelado em razão de adequação da malha aérea, o que, como já destacado não afasta sua responsabilidade.

Portanto, indiscutível a falha na prestação de serviços pela ré, que cancelou um voo, resultando um atraso de mais de 24 horas da chegada dos autores em seu destino.

Reconhecida a falha na prestação do serviço, analisa-se o dano moral alegado.

Os danos morais são patentes, vez que demonstrado nos autos que em virtude da falha da prestação de serviço da ré, os autores chegaram ao destino com 24 horas de atraso, além de não ter sido prestada a devida assistência material, dada a ausência de prova pela ré nesse sentido.

Assim, considerando a teoria do risco e a responsabilidade objetiva da ré, aliada também à ausência de assistência material aos passageiros, vez que não

comprovado nos autos a disponibilização de hotel para o pernoite necessário, deveria mesmo a ré ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

O caso, por suas peculiaridades, não pode ser tratado como mero aborrecimento cotidiano, vez que ao adquirir uma passagem aérea, pagar o preço cobrado e comparecer com a antecedência solicitada no aeroporto, o mínimo que o consumidor espera é encontrar uma aeronave em perfeitas condições de uso para levá-lo ao destino, no horário contratado.

Importante destacar novamente, que o atraso do voo não ocorreu por caso fortuito ou força maior, mas sim por “adequação da malha aérea”, indicando claramente que houve falha na prestação do serviço.

Estabelecida a ocorrência dos danos morais, resta, apenas, analisar o valor da indenização fixada.

Não há, a respeito, critério definido em lei, pelo que o valor da indenização deve ser arbitrado pelo Juízo.

O valor da indenização deve atender a dupla finalidade de compensação da dor moral sofrida e de prevenção, para que o ato abusivo não se repita.

Observando-se essas finalidades, deve-se ter por critérios norteadores da fixação do 'quantum', principalmente, o valor envolvido, as repercussões pessoais e sociais do fato e o dolo ou o grau de culpa da parte requerida.

A indenização, assim fixada deve atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, isto é, não pode ser irrisória ou simbólica, mas também não pode ser extremada, a ponto de gerar enriquecimento ou restauração do patrimônio do ofendido.

Sopesados todos os elementos acima, o valor arbitrado pelo juízo, de R\$ 5.000,00 não destoia do que vem sendo fixado por esta C. Câmara, em casos

análogos, razão pela qual deve ser mantido.

Nesse sentido:

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Percurso de São Luís a Campinas, com conexão em Teresina. Atraso do voo de conexão de Teresina a Campinas, por problemas operacionais. Hipótese em que o passageiro foi realocado para outro voo que realizou itinerário diverso do contratado (Teresina-Belém-Campinas). Consideração de que o autor chegou ao destino final com atraso superior a nove horas. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, preservada, já que se amolda adequadamente ao caso. Descabimento do pleito de sua majoração, considerado para a falta de prova de que o atraso tenha ocasionado a perda de compromisso importante. Honorários advocatícios. Majoração. Verba honorária que não pode ser quantificada em cifra irrisória, sob pena de injustificável aviltamento do importante papel desempenhado pela advocacia na administração da Justiça, como expressamente reconhecido no artigo 133, da Constituição Federal. Majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor atualizado da condenação. Sentença de parcial procedência reformada, em parte. Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; **Apelação Cível 1001670-52.2024.8.26.0281**; **Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa**; **Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível**; **Data do Julgamento: 06/12/2024**; **Data de Registro: 06/12/2024**)*

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. PERDA DE CONEXÃO. ATRASO DE VOO. Sentença de improcedência com consequente apelo da parte autora. Contexto probatório a demonstrar a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela companhia aérea. Falta de tempo hábil aos procedimentos para o segundo voo e consequente atraso na chegada ao destino que constituem fortuito interno. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade da companhia aérea, nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL. Ocorrência. Autores que chegaram ao seu destino cerca de 6 (seis) horas depois do contratado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor. Quantia arbitrada que proporciona justa indenização, sem tornar-se em fonte de enriquecimento indevido. Ação procedente. Apelação provida. (TJSP; **Apelação Cível 1036426-74.2022.8.26.0114**; **Relator (a): JAIRO BRAZIL**; **Órgão Julgador: 19ª Câmara de***

Direito Privado; Foro de Campinas - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autora que adquiriu passagem aérea de Presidente Prudente para o Rio de Janeiro, com conexão em Campinas, mas o primeiro voo atrasou, razão pela qual perdeu a conexão. Reacomodada em outro voo, chegou ao destino 14 horas depois do horário previsto. Problemas técnicos operacionais que não se compreende como fortuito externo. Aplicação da teoria do risco proveito (Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet). Apesar de não ser o dano moral "in re ipsa", o grande atraso, em decorrência de fortuito interno, não é mero aborrecimento, entendendo-se como fato que gera apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à programação de viagem da autora. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, com correção da sessão de julgamento e juros da citação. Encargos sucumbenciais invertidos. Honorários fixados em R\$ 1.500,00. Recurso de apelação provido. (TJSP; Apelação Cível 1009652-48.2022.8.26.0068; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

Com esses fundamentos, mantem-se a r. sentença proferida por todos os seus fundamentos.

Os honorários recursais devem ser majorados para 15% do valor da condenação, com fulcro no § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator