



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000317060

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012667-54.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ISRAEL PEREIRA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11775

APELAÇÃO Nº 1012667-54.2024.8.26.0068 - Barueri

APELANTE: Israel Pereira

APELADA: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

JUÍZA: Renata Bittencourt Couto da Costa

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos morais em razão de atraso de voo - Improcedência - Insurgência do autor - Não acolhimento - Ausência de presunção da existência de danos morais no caso de atraso ou cancelamento de voo - Período de pouco mais de quatro horas, que deve ser considerado como tolerável, diante da assistência prestada - Honorários sucumbenciais majorados - Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (folhas 79/84), acrescentando-se que os pedidos da ação de indenização por danos morais, proposta por Israel Pereira contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., foram julgados **improcedentes**. Foi o autor condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado.

Apelou o vencido (fls. 87/95), pretendendo a reforma do julgado, sob o fundamento de que o atraso do voo, superior a cinco horas, autoriza a indenização por danos morais. Invocou a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Afirmou que foi obrigado a permanecer por mais e oito horas no aeroporto, "sem o devido auxílio material e principalmente informacional". Defendeu ser hipótese de fortuito interno e previsível, característico do risco da atividade.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 101/114).

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o recurso deve ser **conhecido e recebido**.

Como visto, trata-se de ação indenizatória, na qual o autor narra, em apertada síntese, a ocorrência de **atraso de voo nacional** com chegada ao destino às 18h15, após cerca de cinco horas do horário previsto, às 13h45.

Respeitados os argumentos do autor-apelante, **a sentença deve mesmo ser mantida**, não sendo hipótese de condenação da companhia aérea

ao pagamento de indenização por danos morais.

Como bem definido pelo juízo:

“Isso porque o em que pese serem aplicáveis ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor, posto ser o autor consumidor final dos serviços prestados pela companhia aérea ré, e de restar evidenciada falha na prestação dos serviços da companhia aérea, não restou caracterizada a ocorrência de danos morais.

Cumprе ressaltar que, independentemente do motivo que ensejou o atraso do voo contratado, o atraso na chegada ao destino final foi de aproximadamente 5 horas, de forma que apesar do legítimo transtorno ocorrido, tem-se que tal fato configura mero aborrecimento que integra fatos possíveis de se verificar na rotina da sociedade civil, mas que não alçam abalo de tal monta a interferir sobremaneira na esfera de direitos do homem médio da sociedade contemporânea e que justifiquem qualquer reparação no âmbito extrapatrimonial.

Não é demais destacar que o autor não comprovou qualquer dano extraordinário. A ré, por sua vez, comprovou ter prestado o serviço de transporte contratado, ainda que com atraso (...)

No caso concreto, como dito, o autor não comprovou efetivo dano a ultrapassar o mero aborrecimento, de um atraso de pouco mais de quatro horas, e a ré cumpriu as obrigações previstas na Resolução 400/2016 da ANAC, em situações desta natureza, fornecendo acomodação e alimentação, amenizando assim eventual dano.

A falha (atraso) na prestação do serviço contratado não implica em automática condenação da ré em indenizar, havendo necessidade de que a falha tenha causado efetivo dano de ordem moral, situação não ocorrida no caso.” (fls. 82/83)

Acrescenta-se que todo aquele que se utiliza do transporte aéreo sabe que são comuns atrasos em decorrência de **manutenção da aeronave**, ou mesmo de **congestionamento da malha aérea**, e tal fato não caracteriza evento extraordinário que supere a condição de contratempo cotidiano de modo a configurar dano moral reparável, **sobretudo quando se prioriza a segurança do voo**.

Aliás, a Resolução nº 400/2016 da ANAC, em seu artigo 21 dispõe que:

“O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.”

Ou seja, o mencionado artigo prevê tolerância de quatro horas de atraso antes que a transportador seja obrigado a oferecer alternativas ao passageiro.

No caso em exame, o atraso durou em torno 4 horas e 30 minutos e, embora não possa ser confirmada a existência de informação adequada ao passageiro, a companhia aérea forneceu a devida assistência quanto à alimentação (fls. 33) e o reacomodou em outro voo no mesmo dia, de modo que tal fato não é capaz de causar o abalo emocional narrado na petição inicial, mas apenas meros aborrecimentos.

Aliás, como bem pontuado pelo magistrado, **não há qualquer evidência de danos morais passíveis de indenização**. Isso se deve não apenas à falta de comprovação dos danos extrapatrimoniais, mas também à ausência de uma descrição de eventos concretos e extraordinários que, decorrentes do atraso, teriam impactado a personalidade do passageiro de forma a transcender a esfera patrimonial e gerar um dano moral indenizável.

Consigne-se que, o dano moral indenizável é o sofrimento humano, a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem, alcançando os direitos da personalidade, existindo danos morais que se presumem e que a obrigação de indenizar decorre da própria violação do direito personalíssimo, sem cogitar-se da prova da existência do dano, havendo, no entanto, outros que devem ser

provados, não bastando a mera alegação (ver JTJ-Lex 167/44).

A indenização por danos morais, portanto, deve ser destinada às hipóteses de violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme artigo 5º, incisos V e X da Constituição Federal, sob pena de banalização do instituto.

Neste aspecto ainda, no julgamento do Recurso Especial nº 215.666, relatado pelo Ministro César Asfor Rocha, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça fez destacar que "o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige." (Min. Fernando Gonçalves)".

Conclui-se, daí que a conduta da ré-apelada não expôs o autor-apelante a qualquer situação humilhante ou vexatória, mas a mero dissabor da vida cotidiana. Nesse sentido, julgados desta colenda Câmara:

"APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Cancelamento de voo de conexão – Realocação em transporte terrestre - Atraso de 6 horas – Contestação alega cancelamento de voo por manutenção inesperada da aeronave – Fornecimento de auxílio material durante a espera, nos termos da Resolução 400 da ANAC – Sentença improcedente – Não comprovação dos danos morais – Apelação – Dano moral em atraso de voo que não é presumido - Ausência de prova de abalos aos direitos de personalidade que impede a concessão de indenização – Sentença mantida – Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1014678-90.2023.8.26.0068; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo gerando realocação poucas horas depois e atraso final de 4 horas - Ação julgada improcedente – Insurgência pelas autoras – Descabimento – A despeito de o fato gerador do atraso ser inerente à atividade que a transportadora desenvolve (necessidade de manutenção não programada na aeronave), tem-se que as autoras não comprovaram o arguido dano moral, que no caso não é in re ipsa, enquadrando-se o ocorrido como mero dissabor inerente à vida cotidiana – Fundamentos do pleito indenizatório que foram 'o atraso de quatro horas' e 'a perda de compromisso'

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

sem qualquer vinculação com as autoras, que não trouxeram indícios mínimos de prova de que a ele realmente compareceriam (e-mail, mensagens de texto, convocação, convite etc.) - Dever de prestação de assistência que foi cumprido, considerando realocação no próximo voo disponível, a teor do quanto exigido pela Res. Nº 400/2016 da ANAC - Dano moral, portanto, não configurado – Precedentes - Sentença de improcedência mantida – Honorários recursais devidos e elevados em mais 2% sobre o valor dado à causa (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1024115-59.2023.8.26.0003; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

“CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA. Ação de indenização veiculada por generalidade da petição inicial. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Consumidora que, embora residente no Rio de Janeiro, optou por ajuizar a demanda em São Paulo. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Vitória - Rio de Janeiro Ausência de danos morais "in re ipsa". Atraso na chegada ao destino final. Passageira reacomodada em voo que partiu no dia seguinte com acréscimo de uma escala em São Paulo. Cabia à parte descrever como o evento se projetou para a esfera extrapatrimonial. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (reacomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento dos artigos 21 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC. Petição inicial que se limitou a uma descrição genérica e sem qualquer singularidade capaz de provar os danos na esfera extrapatrimonial. Apesar das alegações de que suportou gastos extras com a reacomodação e que em decorrência do atraso perdeu um dia de trabalho, a parte autora não trouxe quaisquer documentação comprobatória. Precedentes do C.STJ e desta Turma. Ação julgada improcedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003392-82.2024.8.26.0003; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível;

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)

“TRANSPORTE AÉREO – Cancelamento de voo que culminou com atraso ao destino final da autora em 6 horas – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Companhia aérea que cumpriu a determinação imposta pela Resolução nº 400/2016 da ANAC – Autora recolocada em voo próximo que partiu no mesmo dia – Atraso de voo não significativo, tendo a companhia aérea cumprido o contrato de transporte, ainda que com atraso, justificando a ocorrência em virtude da pandemia na qual o mundo se encontrava – Ausência de demonstração de qualquer prejuízo em razão do ocorrido - Meros aborrecimentos que não ensejam o arbitramento de indenização por danos morais – Precedentes do E. STJ e desta Câmara para casos desse jaez – Danos morais não configurados – Sentença mantida – Apelo desprovido.”

(TJSP; Apelação Cível 1000017-41.2023.8.26.0704; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 11/12/2023).

Nessa medida, **a improcedência do pedido era mesmo de rigor.**

Os **honorários advocatícios** de sucumbência devem ser majorados para 12% do valor da causa atualizado, nos termos do artigo 85, §11º, do Código de Processo Civil.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator