



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000319042

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012067-75.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada MARTA DE MORAES BERNARDI ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1012067-75.2024.8.26.0248

COMARCA DE INDAIATUBA

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELADA: MARTA DE MORAES BERNARDI ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA)

VOTO 56458

APELAÇÃO - INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - ATRASO DO VOO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

TRANSPORTE AÉREO - Argumentos da ré que convencem em parte - Responsabilidade objetiva - Cancelamento do voo restou incontroverso - Atraso de cerca de 19 horas na chegada da autora em seu destino, com a necessidade de percorrer trecho de onibus entre Maceió/AL para Recife/PE a fim de embarcar no novo voo no qual foi realocada - Riscos da atividade que devem ser suportados pelo seu prestador - Dano moral caracterizado, diante das peculiaridades do caso em concreto - Fixação do "quantum" deve respeitar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Importe indenizatório reduzido de oito mil reais para três mil reais, que melhor respeita os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A** contra a r. sentença de fls. 91/95, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada por **MARTA DE MORAES BERNARDI ROCHA**, *"para condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais a autora, no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária e juros, ambos a contar do arbitramento, nos termos do art. 407 do Código Civil e conforme entendimento do E. STJ adotado no REsp n. 903258"*. Sucumbente, a ré foi condenada ainda ao pagamento das custas e das despesas processuais, além dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Em seu recurso, a companhia aérea ré alega que não houve falha na prestação dos seus serviços, pois o cancelamento do voo se deu antes da liberação da aeronave, devido a uma necessidade de manutenção emergencial e não

programada na aeronave que realizaria o voo. Pugna pelo afastamento da indenização por danos morais, pois a situação vivenciada pela autora configurou mero aborrecimento cotidiano, incapaz de ensejar a reparação pretendida. Pretende, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório (cf. fls. 98/117).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 122/128).

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada pela apelada em face da companhia aérea apelante, alegando, em síntese, terem adquirido junto à companhia aérea ré, passagens aéreas para a realização do trecho Maceió/AL para Campinas/SP com partida prevista para as 12:00h e chegada ao destino às 14:55h do dia 17/07/2024. Narrou que o voo foi cancelado e ela foi transportada de ônibus até Recife, chegando às 23:45h daquele dia, sem a devida assistência da companhia, apenas embarcando em novo voo às 03:25h do dia 18/07/24, chegando ao seu destino às 06:45h do dia seguinte, ou seja, com cerca de 19 horas de atraso.

No mérito, correta a r. sentença recorrida ao condenar a companhia aérea ré ao pagamento de indenização por danos morais à autora.

Diante do cancelamento e realocação do voo no trecho contrato pela autora, o que fez com que chegasse ao seu destino com cerca de 19 horas de atraso, inexistiria alternativa técnica a não ser o reconhecimento da responsabilidade da companhia aérea pelo ocorrido, que, aliás, se configura como fortuito interno à sua atividade.

Nesse sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA RÉ IMPROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA DA AERONAVE. FORTUITO INTERNO. ATRASO DE 15 HORAS NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. MANTIDO. (...) Alegação de manutenção não programada. Cancelamento que acarretou na perda do voo de conexão e o atraso na chegada ao destino final em cerca de 15 horas. Falha na prestação de serviços

aéreos reconhecida. Não funciona como excludente a alegação de que o atraso ocorreu devido à manutenção da aeronave. Esse fato sequer restou explicado e demonstrado satisfatoriamente. Danos morais reconhecidos. Os autores vivenciaram situação de frustração. Os passageiros se viram compelidos a permanecer por uma hora dentro do avião em Jericoacara sem nenhuma informação ou prestação de assistência material. Ademais, há notícias de que haviam outros voos com chegada mais cedo operados por outras companhias, todavia a ré não buscou amenizar o evento danoso da melhor maneira possível. (...). Ação procedente. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação 1012092-51.2021.8.26.0068; Relator: Alexandre David Malfatti; 12ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 09/05/2023)

A este respeito, convém destacar que “o fortuito externo é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da Natureza tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as características do fortuito externo: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de força maior (Agostinho Alvim, ob. Cit., p. 314-315). Pois bem, tão forte é a presunção de responsabilidade do transportador, que nem mesmo o fortuito interno o exonera do dever de indenizar; só o fortuito externo, isto é, o fato estranho à empresa, sem ligação alguma com a organização do negócio.” (Apelação Cível 1001010-22.2020.8.26.0597; Relator: Rebello Pinho; 20ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 29/03/2021).

Destaque-se que, embora o atraso ou cancelamento de voos, por si só, não configurem automaticamente dano moral, as particularidades do caso em análise transcendem o âmbito do mero dissabor cotidiano. O episódio envolve um atraso de 19 horas no desfecho da viagem, agravado pela necessidade de a passageira percorrer um trajeto terrestre de 4 horas em ônibus entre Maceió/AL e Recife/PE para embarcar rumo a Campinas/SP. Essa conjuntura – marcada por expressiva ruptura na programação da autora, desgaste físico prolongado e sobrecarga logística imprevista – evidencia prejuízos concretos à integridade psicológica da autora que superam o mero desconforto e incômodo transitórios, justificando o reconhecimento do dano extrapatrimonial, pois houve efetiva violação ao princípio da boa-fé objetiva e aos direitos básicos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, julgados desta c. Câmara, inclusive desta relatoria, em casos semelhantes ao presente onde foi reconhecido o dever de indenizar:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência que condenou a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como ao ressarcimento no valor de R\$ 104,50 a título de indenização por danos materiais. Insurgência da ré. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Danos materiais. Falha na prestação de serviços evidenciada. Requerida que não comprovou ter fornecido alimentação ao demandante durante o longo período de espera no aeroporto. Nexo de causalidade entre a conduta da requerida e os prejuízos experimentados pelos autores. DANOS MORAIS. Na hipótese de atraso ou cancelamento do voo, não se admite a configuração do dano moral 'in re ipsa'. O dano moral emana da dor, do abalo, capazes de exercerem influência nociva na esfera íntima da pessoa. Particularidades do caso concreto: 1) o autor foi surpreendido com a notícia acerca da impossibilidade da viagem no momento do check in; 2) teve de se submeter à espera de 24 horas no aeroporto; 3) não recebeu assistência material com relação à alimentação ou hospedagem; 4) não foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião. As circunstâncias do caso concreto não configuraram meros aborrecimentos, extrapolando o dever de tolerância normalmente exigido daqueles que optam pelo contrato de transporte aéreo. Dano moral configurado. VALOR DA INDENIZAÇÃO. Valor que observou os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. JUROS DE MORA. Em se tratando de indenização decorrente de relação contratual, incidem os juros de mora desde a citação. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1007462-78.2023.8.26.0068; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2024; Data de Registro: 09/02/2024)

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DE VOO NACIONAL - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DOS AUTORES. CASO CONCRETO - Autores tiveram o voo cancelado e postergado, chegando ao destino contratado com mais de 15 horas de atraso - Condenação da companhia aérea requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 para

cada autor, totalizando R\$ 6.000,00. DANO MORAL - Abalo psicológico impingido aos autores de fato superou o mero dissabor cotidiano, havendo verdadeira frustração de suas legítimas expectativas com a celebração do contrato de transporte, sem contar as horas de espera e diversos percalços aos quais foram submetidos em razão da desídia e desorganização da companhia aérea - Importe individual de R\$ 3.000,00, contudo, bem fixado, não comportando a pretendida majoração - Correção monetária deve ocorrer a partir da data da sentença e juros de mora devem incidir a partir da citação, momento em que a aérea foi constituída em mora. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020732-09.2022.8.26.0068; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2024; Data de Registro: 09/02/2024)

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Atraso de voo nacional. Chegada ao destino 12 horas depois do programado. Sentença de parcial procedência. Pretensão da autora de majoração do valor da indenização. CABIMENTO EM PARTE: (...) A indenização foi fixada em R\$2.000,00. Observa-se dos autos que a viagem deveria ter uma duração de menos de 3 horas, porém a autora chegou ao seu destino apenas no dia seguinte, doze horas depois do contratado. A ré não prestou assistência material alguma. Considerando-se as características do ocorrido, a indenização pelos danos morais sofridos deve ser majorada para o valor de R\$5.000,00. O montante de R\$8.000,00 pleiteado mostra-se excessivo. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1024694-41.2022.8.26.0003; Relator: Israel Góes dos Anjos; 18ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 02/05/2023)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS VOO NACIONAL Cancelamento de voo Manutenção não programada da aeronave Sentença que julgou improcedente o pedido Pretensão da autora de reforma. ADMISSIBILIDADE: Restou incontroverso o cancelamento do voo, que causou a chegada da autora ao destino com atraso de quarenta horas. Não comprovação da necessária assistência à autora, nos termos da Resolução da Anac. Dano moral configurado e que deve ser reparado de forma adequada. (...) Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1016860-21.2021.8.26.0003; Relator Israel Góes dos Anjos; 18ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 13/02/2023)

Presente o dano e o dever de indenizar, resta analisar se o

quantum reparatório fixado em primeiro grau se afigura justo para o caso concreto.

Sabe-se que o dano moral não pode ser recomposto em absoluto, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado: *“Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)*

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: *“O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”*.

Considerando-se os parâmetros acima indicados e as peculiaridades do caso concreto, notadamente o grau de culpa da companhia requerida e a extensão do dano sofrido pelos autores, sem se olvidar da necessidade de se evitar o fomento do que se conhece por “indústria do dano moral”, o patamar de R\$ 8.000,00 comporta redução para R\$ 3.000,00, montante que se afigura mais adequado, razoável e proporcional, sem ensejar enriquecimento sem causa da parte beneficiada.

Tal montante deve ser corrigido monetariamente da presente data pelo IPCA e acrescidos de juros pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator