



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316133

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085731-35.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ERIKA GIANNOCARO YSHIBA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 41.939

APELAÇÃO N° 1085731-35.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO — 23ª V.C.

APELANTE: ERIKA GIANNOCCARO YSHIBA

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

MM. JUIZ DE 1º GRAU: VÍTOR GAMBASSI PEREIRA

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
TRANSPORTE AÉREO NACIONAL –
IMPROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA –
PARCIAL CABIMENTO – Ausência de aviso à autora pela
companhia ré em relação ao cancelamento do voo
contratado com antecedência mínima de 72 horas, conforme
exigência do art. 12, caput, da Resolução nº 400/2016 da
ANAC. Falha no dever de informação da ré caracterizada, a
comportar a fixação indenizatória de natureza
extrapatrimonial, em especial pelo caráter pedagógico de tal
condenação. Demais circunstâncias ensejadoras de dano
moral indenizável que, contudo, não são vislumbradas,
tendo em vista a autora ter obtido realocação para outro voo
no mesmo dia e com apenas pouco mais de quatro horas
após a partida do voo originalmente contratado, bem como,
não tendo a autora comparecido ao aeroporto na data
prevista inicialmente em razão da falha de informação
cometida pela ré, não há se falar em assistência material que
devia ser prestada pela requerida, conforme inteligência do
§2º do art. 12 da aludida Resolução da ANAC nº 400/2016.
Indenização pretendida pela autora, no importe de R\$
7.000,00, que se mostra exagerada, em razão das
peculiaridades do caso, impondo-se a fixação de tal
condenação em R\$ 3.500,00, quantia que se mostra
adequada ao caso e que não constituiu enriquecimento
indevido da parte autora. Ônus da sucumbência a ser
suportado exclusivamente pela ré, consoante Súmula 326 do
STJ. Sentença alterada. Recurso parcialmente provido.

Vistos...

Ação de indenização por danos morais,

decorrente de alegada falha na prestação de serviços em voo nacional, julgada improcedente (fls. 142/145).

Inconformada, a autora interpõe recurso de apelação, no qual assere a ausência de aviso prévio em relação ao cancelamento do voo que contratou e de demonstração pela companhia ré de causa de força maior que tivesse ensejado tal infortúnio, assim como afirma que o voo de realocação oferecido pela companhia aérea ré não foi o que melhor atendia às necessidades da requerente, de forma que defende o descumprimento da apelada do previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC. Acrescenta que, em virtude da necessidade de realocação de voo, atingiu o destino almejado cinco horas após o previsto, o que gerou transtornos em relação ao planejamento da sua viagem, bem como não teria sido fornecido qualquer tipo de assistência material pela empresa ré na oportunidade, de forma que, devido a tais circunstâncias, defende ter experimentado abalo moral no episódio, a ser reparado por meio de fixação de indenização por danos morais, postulando o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a esse título. Persegue, nos aludidos termos, a reforma da sentença proferida, com o julgamento de procedência da ação (fls. 148/165).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em sessão virtual.

É o relatório.

O recurso é parcialmente provido.

Conforme se infere do relato da petição inicial, a autora contratou voo nacional referente ao trecho Guarulhos-SP – Recife-PE, com partida às 08h25, do dia 04/06/2023, e chegada às 11h25 daquele mesmo dia.

Entretanto, o que é fato incontroverso nos autos, houve o cancelamento do referido voo, tendo a autora afirmado ter tomado ciência de tal fato ao consultar o aplicativo da companhia ré na véspera da viagem; enquanto a requerida defende ter enviado referida informação com prazo superior à 72 (setenta e duas) horas antes do embarque e ter realocado a autora para o próximo voo disponível, que partiria naquele mesmo dia 04/06/2023, às 19h40, com o mesmo itinerário, vindo a autora, contudo, a obter junto à companhia aérea ré voo mais cedo, às 12h55 daquele mesmo dia, partindo, contudo, do aeroporto de Congonhas, nesta cidade.

Com efeito, a alegação da ré de aviso prévio veio respaldada em um *print* de tela no bojo da contestação (fls. 50), que informa que teria havido um “envio de alerta” no dia 02/06/2023, às 23h25, ou seja, independentemente da discussão acerca se tal aviso representaria efetiva e hígida comunicação à autora acerca do cancelamento de voo nos moldes previsto no Código Consumerista, plenamente aplicável ao presente caso, e normas da ANAC, fato é que, ainda que tal assertiva da ré fosse considerada como verídica, inquestionável não ter sido observado pela companhia apelada o prazo de 72 (setenta e duas) horas a que alude o art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC, a seguir

transcrito, pois o período entre o horário acima informado e o momento em que o voo de ida originalmente contratado partiria (08h25 do dia 04/06/2023) representa 33 (trinta e três) horas.

*Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016:
Art. 12 "caput". "As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas".*

Outrossim, importante salientar que a companhia aérea ré não promoveu alguma prova nos autos da impossibilidade de ter comunicado à autora com a antecedência exigida pela indigitada Resolução da ANAC, concluindo-se, portanto, pela falha dos serviços prestados pela requerida no episódio, por esse aspecto, o que vem a exigir reparação por meio de fixação indenizatória em favor da autora, em especial, *in casu*, pela natureza pedagógica da condenação, a fim de evitar novas falhas no mesmo sentido pela apelada.

Entretanto, não se vislumbra a ocorrência de demais fatores desencadeadores de dano moral indenizável, como sustentado pela autora, devendo se considerar que, de toda forma, a autora, por meio de atendimento via telefone com preposto da ré, obteve reagendamento de voo para o mesmo dia originalmente previsto para a partida da sua viagem, que se realizou pouco mais de 04 horas após aquele que havia inicialmente contratado (12h55 do dia

04/06/2023), de forma que deve ser considerado que a companhia ré acabou por atender ao disposto no §1º do art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

No que toca à alegação da ausência de assistência material, o §2º do mencionado artigo da aludida Resolução consigna que esta deve ser prestada caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação de informação pelo transportador, o que não se trata do caso vertente, porquanto a autora teve ciência do cancelamento do voo em dia anterior, no mínimo.

De toda forma, como dito, constatada a falha da companhia aérea em relação ao prazo que dispunha para comunicar à autora a respeito do cancelamento do voo originalmente contratado, emerge o dever de indenizar a apelante por tal ocorrência.

Em caso análogo ao presente, *mutatis mutandis*, assim decidiu esta C. 11ª Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de procedência, que condenou a ré ao pagamento de R\$ 874,78 a título de danos materiais e de R\$ 10.000,00 a título de danos morais – Irresignação da ré – Transporte Aéreo – Voo doméstico – Alteração da data do voo – Ausência de comprovação de comunicação prévia no prazo de 72h, conforme determinado pela Resolução nº 400/2016 da ANAC – Alegação de necessidade de

readequação da malha aérea – Danos materiais – Improcedência – Reacomodação do autor em outro voo da ré, nos termos do art. 12, § 2º, I, da Resolução nº 400/2016 da ANAC – Serviço prestado, ainda que de forma distinta do originalmente contratado, de forma que a restituição do valor da passagem ensejaria enriquecimento sem causa do autor – Danos morais – Circunstâncias do caso concreto que denotam abalo extrapatrimonial, que desborda do mero dissabor – Danos morais configurados, em razão da falha no cumprimento do dever de informação pela ré, em conjunto com atraso substancial na prestação do serviço – Razoabilidade, proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso – Redução do montante indenizatório, todavia, para R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Apesar da remarcação, o autor não comprovou ulteriores consequências relacionadas a tal circunstância, notadamente o atraso no retorno ao trabalho – Juros moratórios que devem ser contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405, CC) – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1003804-97.2022.8.26.0127; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2024; Data de Registro: 29/01/2024; g.n.).

No que tange à fixação do respectivo *quantum*, assinala-se que, não obstante inexistirem regras objetivas para a fixação da indenização por danos morais, é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter, tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, como punitivo-pedagógico, visando à desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Dessa forma, tendo em conta as peculiaridades do presente caso, considerando-se que os danos morais *in casu* cingem-se exclusivamente à falha no dever de informação da companhia aérea ré, o valor indenizatório pretendido pela autora, na quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mostra-se exagerado, razão pela qual a indenização por danos morais é ora fixada para o valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), quantia adequada para compensar os dissabores sofridos pela autora no episódio, sem que configure enriquecimento indevido da referida parte.

Ressalta-se, outrossim, nos termos da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, que a condenação

Apelação Cível nº 1085731-35.2023.8.26.0100 -Voto nº 41939

de indenização por danos morais em montante inferior ao postulado pela parte requerente não implica sucumbência recíproca, de modo que deverá responder a ré exclusivamente pelos ônus da sucumbência.

Pelo exposto, dá-se parcial provimento ao recurso interposto, para julgar a ação procedente em parte, com a condenação da companhia aérea ré ao pagamento de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) de indenização por danos morais, acrescido de juros de mora pela taxa Selic, descontado o valor da correção monetária que a compõe, cujo índice é o IPCA, até a data deste julgamento, momento em que passará a vigorar a taxa Selic integral.

Em razão do resultado do presente julgamento, fica condenada a ré exclusivamente nos ônus da sucumbência, devendo arcar com as custas e despesas processuais do feito, bem como com honorários advocatícios da patrona da autora, ora fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

WALTER FONSECA

Relator