



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000324701

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014880-33.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados JULIANA FRANZENER e RODRIGO REIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

ANA CATARINA STRAUCH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1014880-33.2024.8.26.0068

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado: Juliana Franzener

Apelado: Rodrigo Reis

MMª Juíza de Direito: Maria Elizabeth de Oliveira Bortoloto

Foro: Barueri – 6ª Vara Cível

VOTO Nº 28944

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo – Sentença de parcial procedência – Apelo da requerida – Convenção de Montreal aplicável apenas no que tange aos danos materiais, não incidindo em relação aos prejuízos extrapatrimoniais, nos termos do entendimento fixado no Tema 1240 de Repercussão Geral pelo C. STF (RE1394401/SP) – Atraso de três dias para a conclusão do transporte, com necessidade de pernoites não programados e assistência material insuficiente – Alteração de malha aérea e necessidade de manutenção da aeronave que, por estarem inseridas no risco da atividade desenvolvida pela ré, não constituem caso fortuito ou coisa maior, tampouco afastam sua responsabilidade enquanto transportadora e fornecedora de serviços no bojo de relação de consumo – Danos materiais provados, abatido voucher ofertado aos consumidores – Danos morais evidenciados – Quantum indenizatório fixado em sentença (R\$ 5.000,00 por autor) que se coaduna às peculiaridades do caso concreto, bem como aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A Douta Magistrada *a quo*, ao proferir a r. sentença de fls. 162/166, cujo relatório adoto, julgou a “AÇÃO INDENIZATÓRIA”, ajuizada por JULIANA FRANZENER e ROSRIGO REIS em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, nos

seguintes termos:

“Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido deduzido na peça vestibular, para condenar a ré a pagar a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada requerente, corrigida desde o arbitramento (Súmula 362 STJ) e com juros moratórios na taxa legal, contados da citação.

Condeno ainda a requerida a pagar ao requerente o montante de R\$ 321,85 (trezentos e vinte um reais e oitenta e cinco centavos), relativo aos danos materiais, com correção monetária desde o prejuízo (Súmula 43 STJ) e juros na taxa legal, contados da citação.

Em razão da sucumbência exclusiva da ré, arcará esta com o pagamento de custas e dos honorários advocatícios da parte adversa, ora arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, conforme artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, JULGO EXTINTO o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Diploma Processual Civil.”

Insurgência recursal da ré (fls. 169/178).

Defende a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica em relação ao Código de Defesa do Consumidor. Afirma que o atraso do voo dos autores decorreu da necessidade de adequação da malha aérea, de tal sorte que a condenação imposta na r. sentença viola o art. 12 da Resolução 400/16 da ANAC. Alega que os requerentes aceitaram o recebimento de voucher de R\$ 600,00 por passageiro, bem como a disponibilização de 50.000 pontos em suas contas Azul. Sustenta ter prestado assistência material aos autores. Defende a inocorrência de danos morais ou, caso mantida a condenação, a necessidade de redução do *quantum* indenizatório. Impugna a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 321,85, pois não praticou qualquer ato ilícito. Pugna, assim, pelo provimento do recurso, a fim de que a demanda seja julgada improcedente. Requer, subsidiariamente, a redução da indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 187/206.

Subiram os autos para julgamento.

É o relatório.

De proêmio, exercido o juízo de admissibilidade em cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º do CPC, vale consignar que o recurso é tempestivo e está devidamente preparo (fls. 209).

Destaque-se, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, caput, do CPC.

Trata-se de “AÇÃO INDENIZATÓRIA”, ajuizada por JULIANA FRANZENER e ROSRIGO REIS em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

Narraram os autores na exordial terem adquirido passagens da companhia aérea ré para o voo que faria o trecho de Fort Lauderdale(EUA) a Navegante(BRA), com conexão em Campinas(BRA), cuja partida estava programada para o dia 05/06/2024. Afirmaram que, em 03/06/2024, ao consultarem sua reserva, verificaram que o voo havia sido alterado unilateralmente e sem qualquer aviso prévio para o dia 06/04/2024. Alegaram que o segundo voo foi cancelado, tendo então sido realocados em voo que partiria em 07/06/2024 e faria escala em Campinas. Aduziram que, no momento do embarque, o terceiro voo foi novamente cancelado, sob a justificativa de que a esteira de bagagens teria batido na aeronave e danificado sua estrutura. Sustentaram que, então, foram mais uma vez realocados em novo itinerário, composto pelos seguintes voos: (i) voo AD8723, partindo de Fort Lauderdale às 01h15 de 09/06/2024 e chegando em Manaus às 07h15 do mesmo dia; (ii) voo AD4022, partindo de Manaus às 12h50 de 09/06/2024 e chegando em Campinas às 17h35 do mesmo dia; e (iii) voo AD4558, partindo às 18h45 de 09/06/2024 e chegando em

Navegantes às 19h50 do mesmo dia. Salientaram que, assim, chegaram em seu destino final com 69 horas de atraso em relação ao horário originalmente previsto. Afirmaram que a assistência material prestada pela ré foi insuficiente, tendo realizado gastos extras em alimentação (R\$ 343,85) e hospedagem que somaram (R\$ 1.178,00). Requereram, assim, a procedência da demanda para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 8.000,00 para cada passageiro, bem como indenização por danos materiais de R\$ 1.521,85.

Contestação às fls. 106/127.

Réplica às fls. 162/166.

Sobreveio, então, a r. sentença ora combatida.

Pois bem.

De proêmio, faz-se necessário discorrer sobre as normas aplicáveis à espécie.

Tratando-se de transporte aéreo internacional **de passageiros**, havia discussão a respeito de aparente conflito normativo entre o Código de Defesa do Consumidor e as Convenções Internacionais ratificadas pelo Brasil sobre o tema.

No julgamento do RE 636331/RJ, O C. Supremo Tribunal Federal, ao apreciar o Tema 210 de Repercussão Geral, firmou o seguinte entendimento sobre a matéria em questão: *“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”* (RE 636331/RJ, Relator Ministro Gilmar Mendes, julgado em 25/05/2017, publicado no DJE em 13/11/2017).

Posteriormente, no bojo do julgamento do RE 1394401/SP, ao apreciar o Tema 1240 de Repercussão Geral, a Corte Suprema ratificou o entendimento anterior em relação a prejuízos materiais, mas esclareceu que as Convenções Internacionais não são aplicáveis no que tange à reparação de danos extrapatrimoniais, fixando a seguinte tese: *“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional.”* (RE 1394401/SP, Relatora Ministra Rosa Weber, julgado em 15/12/2022, publicado no DJE em 03/03/2023).

Diante desse cenário, forçoso reconhecer que, **nos contratos de transporte aéreo internacional de passageiros, há incidência tanto das Convenções Internacionais, no que tange a danos materiais, quanto do**

Código de Defesa do Consumidor, este em relação à reparação de prejuízo extrapatrimoniais.

Feita tal observação, passo ao mérito.

Em que pese os autores afirmem na exordial que o primeiro voo adquirido partiria dia 05/06/2024, extrai-se dos autos que as passagens originalmente adquiridas eram referentes ao voo AD8705 de Fort Lauderdale a Navegantes, que partiria às 08h30 do dia 06/06/2024 e pousaria às 23h00 do mesmo dia (fls. 29).

Os passageiros foram realocados em novo itinerário composto pelos seguintes voos: (i) voo AD8723, partindo de Fort Lauderdale às 21h00 de 07/06/2024 com destino a Manaus; (ii) voo AD4022, partindo de Manaus às 12h50 de 08/06/2024, com destino a Campinas; e (iii) voo AD4558, partindo de Campinas às 18h50 de 08/06/2024 com destino a Navegantes (fls. 30).

O primeiro voo (AD8723) foi cancelado em razão de manutenção da aeronave (fls. 31), sendo os passageiros novamente realocados em novo itinerário composto pelos seguintes voos: (i) AD9723, partindo de Fort Lauderdale à 01h15 de 09/06/2024 com destino a Manaus; (ii) voo AD4022, partindo de Manaus às 12h50 de 09/06/2024, com destino a Campinas; e (iii) voo AD4558, partindo de Campinas às 18h45 de 09/06/2024 com destino a Navegantes (fls. 32).

Muito embora não haja nos autos documento a demonstrar o horário em que os requerentes efetivamente chegaram em Navegantes no dia 09/06/2024, fato é que, considerando o horário originalmente acordado (23h00 de 06/06/2024), houve delonga de quase três dias inteiros para a conclusão do transporte aéreo, tendo em vista que o último voo do itinerário final (Campinas Navegantes), partiu às 18h45 do dia 09/06/2024.

Os demandantes, ademais, comprovaram o dispêndio de R\$ 1.178,00 com hospedagem extra (fls. 34) e R\$ 343,85 com alimentação extra (fls. 36/37), pelos dois dias a mais que tiveram que permanecer em Fort Lauderdale.

Com efeito, a excessiva delonga para a conclusão do transporte é questão incontroversa nos autos, sustentando a companhia aérea ré que o atraso decorreu de alteração na malha aérea, cabendo ainda anotar que, de acordo com o documento de fls. 31, o cancelamento do segundo itinerário se deu por necessidade de manutenção na aeronave. Tais circunstâncias (alteração na malha aérea e manutenção de aeronave), todavia, não caracterizam caso fortuito ou de força maior, inserindo-se, a bem da verdade, nos riscos da atividade econômica desenvolvida pela requerida, de tal sorte que não afastam a sua responsabilidade em relação a danos causados aos consumidores.

Com relação aos danos materiais, o douto

Juízo *a quo* reconheceu a existência de prejuízos de R\$ 1.521,85 pela hospedagem e alimentação extras e abateu R\$ 1.200,00 referentes aos vouchers de R\$ 600,00 por passageiro que a companhia aérea alegou ter disponibilizado aos autores. Considerando que os demandantes não se insurgiram contra a r. sentença, mantenho a condenação da ré ao pagamento da diferença de R\$ 321,85, eis que comprovadas as despesas incorridas pelos autores e incontroverso o recebimento dos vouchers de R\$ 600,00 ante a não interposição de recurso pelos requerentes. Convém consignar que aludido valor é muito inferior à limitação por passageiro imposta nos artigos 19 e 22, item 1, da Convenção de Montreal (4.150 Direitos Especiais de Saque).

Por seu turno, respeitada a combatividade da companhia aérea, vislumbro a ocorrência de danos morais indenizáveis. Afinal, os autores tiveram que enfrentar excessivo atraso de quase três dias para a conclusão do transporte aéreo, tendo sido realocados duas vezes em novos itinerários, realizado dois pernoites não programados no exterior e arcado com gastos não cobertos integralmente pela ré.

Diante desse cenário, de rigor reconhecer a ocorrência de danos morais.

Anoto, por oportuno, que as telas sistêmicas colacionadas aos autos no corpo da contestação pela requerida não são capazes de comprovar a efetiva disponibilização de 50.000

pontos Azul por passageiro. Afinal, tais *prints* de tela constituem provas unilaterais e vieram desacompanhados de extratos de conta fidelidade ou recibos de transferências de milhas, motivo pelo qual tal tentativa de compensação extrajudicial dos danos extrapatrimoniais não restou suficientemente comprovada.

No que tange ao *quantum* indenizatório, o juiz deve proceder ao arbitramento de modo que não seja nem inócuo e nem absurdo, devendo sopesar as condições dos envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso. Sua fixação deve, ao mesmo tempo, compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, não podendo ser fonte de enriquecimento ilícito para qualquer das partes, mas sim tem que estar de acordo com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nos dizeres de HUMBERTO THEODORO, a fixação deve ser feita *“dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão”* (RT 662/9).

In casu, considerando a extensão da lesão sofrida, o caráter educativo, compensatório e punitivo dos danos morais, bem como utilizando-se da técnica do desestímulo ao comportamento desidioso, e com vistas a evitar enriquecimento indevido, verifica-se que a quantia fixada em primeiro grau (R\$

5.000,00 por passageiro) não se mostra exacerbada, estando adequada às peculiaridades do caso concreto e aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

No mais, correto o cômputo de juros e correção monetária fixados para os danos materiais e morais na origem.

Em suma, a r. sentença não comporta reparos.

Tendo em vista o desprovimento do recurso, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devido ao patrono das autoras para 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ANA CATARINA STRAUCH

Relatora

(assinatura eletrônica)