



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329007

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000165-11.2023.8.26.0653, da Comarca de Vargem Grande do Sul, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados JULIANA APARECIDA DA SILVA, LUCAS APARECIDO FERREIRA, GABRIELA DA SILVA FERREIRA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), DAVI LUCAS DA SILVA FERREIRA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e ANA LUISA DA SILVA FERREIRA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

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 sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000165-11.2023.8.26.0653

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelados: Juliana Aparecida da Silva, Lucas Aparecido Ferreira, Gabriela da Silva Ferreira, Davi Lucas da Silva Ferreira e Ana Luisa da Silva Ferreira

Comarca: Vargem Grande do Sul

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) CHRISTIAN ROBINSON TEIXEIRA

Voto nº 1.750

APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Ação indenizatória – Sentença que julgou procedente o pedido para condenar companhia aérea ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 para cada autor – Insurgência da companhia aérea – Cabimento em parte – Embora o mero inadimplemento contratual, resultante de atraso ou cancelamento de voo, não acarrete danos morais, cuja ocorrência deve ser verificada em conformidade com as particularidades do caso concreto, não há divergência quanto ao fato de ter sido determinado o desembarque dos autores com realocação em novo embarque apenas no dia seguinte, sob a afirmação da ré de tal circunstância se devia a "falha no sistema de reservas" da empresa – Ausência de amparo informacional, técnico e financeiro, além do longo atraso de 24 horas – Circunstâncias aptas a configurar o abalo imaterial enunciadas exemplificativamente pelo C. STJ – A despeito da não inversão do encargo probatório, à fornecedora ré competia demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito pugnado, porquanto entender o contrário implicaria carrear aos autores o ônus de fazer prova negativa, consistente em mostrar que não receberam informações sobre o atraso nem proposta formal de suporte material – Conduta reprovável que provoca lesão jurídica expressiva e exorbita dos dissabores do cotidiano – Danos extrapatrimoniais caracterizados – Observado o atraso e a negligência da companhia aérea, mas, em contrapartida, a inexistência de compromisso relevante perdido pelos apelantes em razão do infortúnio, redução do quantum reparatório para R\$ 5.000,00 para cada autor, em atendimento aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, contra a r. Sentença de fls. 249/252 proferida na ação de indenização por danos morais movida por JULIANA APARECIDA DA SILVA E OUTROS, que julgou procedente os pedidos para condenar a ré ao pagamento da indenização no valor de R\$ 7.000,00 para cada um dos autores, corrigido monetariamente a partir da sentença e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Ainda, condenou a réu no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 255/271) alega, em síntese, que devido à ocorrência de falha no seu sistema de reservas, no momento em que os autores iniciaram o embarque constatou-se que o voo estava inteiramente ocupado, fato que os impediu de embarcar. Assevera que não foram comercializados mais assentos que os disponíveis na aeronave (overbooking), mas houve falha do seu sistema informatizado. Argumenta que foi oferecida acomodação e alimentação, visando minimizar os transtornos que a impossibilidade de embarcar no voo contratado. Diz que os autores não comprovaram o abalo moral que teriam sofrido, limitando-se a dramatizar os fatos. Subsidiariamente, afirma o cabimento da redução da condenação em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Ainda, o termo inicial para a incidência dos juros de mora é a partir da decisão que arbitrou os danos morais.

Requer a reforma da r. sentença para que a ação seja julgada

improcedente.

Recurso tempestivo, com preparo recursal (fls. 272/273).

Contrarrazões às fls. 277/285.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório do necessário.

O caso encerra relação de consumo, pois os autores, na qualidade de destinatários fático e econômico, retiraram da cadeia de produção e distribuição o serviço de transporte aéreo nacional fornecido pela apelada, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Na condição de fornecedora, a empresa aérea responde objetivamente pelos danos causados por falha na prestação dos seus serviços, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros, consoante o disposto no art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

Também responde de acordo com os arts. 734 e 735 do Código Civil, porque o contrato de transporte pressupõe obrigação de resultado, impondo ao transportador o dever de levar o passageiro ao local de destino com segurança e na forma acordada.

Segundo a inicial, o voo deveria partir de Campinas/SP às 13h15 de 10/12/2022 e chegar em Porto Seguro/BA no mesmo dia às 15h05. Todavia, apesar de terem realizado o embarque, lhes foi solicitado o desembarque e somente foram reacomodados em voo no dia

seguinte, 11/12/2022, às 13h05, chegando ao destino com 24 horas de atraso.

Por um lado, o mero inadimplemento contratual, resultante de atraso ou cancelamento de voo, não acarreta danos morais ao consumidor, que devem ser verificados em conformidade com as particularidades da navegação aérea, porque, embora aqueles constituam fortuito interno, derivam muitas vezes de fatos de força maior, à luz do art. 737 do CC (AgInt no AREsp 2.150.150-SP e REsp 1.584.465-MG).

Em enunciação exemplificativa, decorre da jurisprudência as circunstâncias aptas a configurar a lesão extrapatrimonial, a dizer, a efetiva duração do atraso; se a companhia aérea ofereceu alternativas que melhor atendessem aos passageiros; se prestadas, a tempo e modo, informações que atenuassem os desconfortos da ocasião; se ofertado suporte material, como alimentação e hospedagem, em atraso considerável; e, se o passageiro, por força da demora, perdeu compromisso inadiável (Tese nº 4 da Edição nº 164 da Jurisprudência em Teses do C. STJ).

Ainda, preconiza o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica que a indenização por dano moral em virtude de falha na execução do contrato de transporte depende da demonstração de prejuízo concreto e de sua extensão pelo passageiro ou expedidor e destinatário da carga.

Não há divergência quanto ao fato de que foi determinado o desembarque dos autores com realocação em novo embarque apenas no dia seguinte, afirmando a ré que tal se deveu a "falha no sistema de reservas da empresa".

Decerto, trata-se de intercorrência que guarda relação

exclusiva com a organização da prestação de serviços pela ré que, por sua vez, responde pelos riscos da atividade, ou seja, caracteriza fortuito interno não excludente da obrigação de indenizar.

Ademais, a falha no seu sistema informatizado, segundo a própria ré, acarretou a venda de passagens em número superior à capacidade do voo, em prejuízo dos autores que foram impedidos de viajar na data agendada, por culpa exclusiva da companhia aérea que sequer foi diligente para verificar, antes da partida, que foram emitidos cartões de embarque em duplicidade.

Não há como desconsiderar que, embora realocados para voo que ocorreu no dia seguinte, os autores não receberam da ré a assistência material necessária enquanto aguardavam pelo embarque no voo alternativo.

No caso específico, razoável seria, ao menos, o oferecimento de transporte, acomodação em hotel, já que os autores residem em cidade diversa de onde partiu o voo, além da alimentação no período.

E, mesmo não tendo havido a inversão do encargo probatório, à apelante competia demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito pugnado (art. 373, II, do Código de Processo Civil), porquanto entender o contrário implicaria carrear aos apelados o ônus de fazer prova negativa – mostrar que não receberam informações sobre o atraso e proposta formal de suporte material.

Dispõe o art. 14 da Resolução nº 141, editada pela Agência Nacional de Aviação Civil:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o

direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.” – destaque nosso.

O dano moral surge da lesão a atributos da personalidade, nomeadamente a dignidade da pessoa humana, quando a antijuridicidade do ato é grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa, ultrapassando a mera violação contratual ou de preceitos legais.

A longa extensão do atraso, de 24 horas, aliada à ausência de amparo técnico, com informações detalhadas, e financeiro denotam conduta reprovável que provoca lesão jurídica expressiva, ultrapassando os limites dos dissabores do cotidiano.

Para a quantificação dos danos morais, deve ser considerada a sua função dúplice, compensatória e dissuasória, no intuito de amenizar os efeitos do ilícito e inibir a sua reiteração. Com isso, a fixação é feita a partir de discricionariedade regrada, à luz do art. 4º da LINDB, principalmente com base no critério da equidade, cláusula geral de justiça distributiva e em parâmetros jurisprudenciais.

Conforme a Tese nº 1 da Edição nº 125 da Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça, o arbitramento do valor devido a título de compensação por danos morais perpassa pelo interesse

jurídico atingido e as circunstâncias do evento danoso, nessa ordem.

Entre aquelas circunstâncias incluem-se a dimensão do dano, culpabilidade do agente, eventual culpa concorrente da vítima e condição socioeconômica das partes, além dos já supramencionados vetores peculiares a litígios aéreos. Para o dimensionamento do bem jurídico lesado, faz-se o cotejo com precedentes em casos similares ([REsp 959.780-ES](#)).

In casu, considerando o atraso considerável e negligência da apelante, mas, em contrapartida, a inexistência de compromisso relevante perdido pelos apelados em razão do infortúnio, cabível a redução da indenização para R\$ 5.000,00 para cada autor, para o que também são consideradas a natureza e as consequências dos danos, além do cumprimento do objetivo principal do instituto que é o de evitar a recidiva, sem implicar em enriquecimento indevido.

Nessa linha jurisprudência desta E. Câmara:

“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO DE VOO – APLICAÇÃO DO CDC – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – DANOS MORAIS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CASO, CONTUDO, DE PROCEDÊNCIA. 1. Atraso de voo internacional. Indenização por danos morais. Incidência do CDC. Tema 210 do STF e Convenção de Varsóvia e de Montreal. Inaplicabilidade. Destinação a hipóteses de dano material decorrente de transporte aéreo internacional. Art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Manutenção emergencial não programada da aeronave. Fortuito interno. Excludente de responsabilidade não caracterizada. 2. Atraso de voo marcado que acarreta perda de voo de escala e reacomodação em voo agendado para 2 dias depois. Atraso total de 48 horas. Acomodação em hotel de qualidade manifestamente baixa, em outro país (Marrocos). Auxílio material insuficientemente prestado. Dano moral caracterizado. Pleito de indenização de R\$ 6.000,00 que se mostra adequado. Recurso provido. 3. Correção monetária pela tabela do TJSP, a contar do arbitramento (considera-se a data da publicação do acórdão). Juros de mora de 12% ao ano, contados da citação (responsabilidade contratual). 4. Autora beneficiária da

gratuidade, não tendo, por isso, efetuado o pagamento de custas e despesas processuais. Condenação da vencida a pagar ao erário as custas e despesas processuais, iniciais, intermediárias, recursais e finais, bem como honorários advocatícios, fixados em 20% do valor total da condenação.” (TJSP; Apelação Cível 1091696-96.2020.8.26.0100; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2023; Data de Registro: 17/10/2023)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS – PERDA DE CONEXÃO EM SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – CABIMENTO – Evidenciado nos autos que o autor adquiriu passagem aérea internacional por sistema de codeshare, a companhia aérea contratada responde por eventuais danos decorrentes da falha na prestação de serviço, ainda que um dos voos tenha sido operado por terceiros, mas por meio da mesma reserva – Houve atraso na partida e chegada do primeiro trecho operado pela empresa parceira, sem prova de fortuito externo ou força maior, que obstou o embarque na conexão para o destino, de modo que o autor foi realocado para voo treze horas depois, sem que lhe tenha sido prestada assistência material, o que gera ansiedade e desassossego que excedem o tolerável, adentrando à seara do dano moral - Indenização por danos extrapatrimoniais fixada em R\$ 4.000,00, quantia adequada ao caso e que não representa enriquecimento indevido da referida parte – Descabimento da indenização compensatória por preterição de embarque, porque não ficou evidenciada a ocorrência de overbooking ou outra causa ilegítima que implique em quebra de boa-fé objetiva contratual. Ação procedente em parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006927-58.2020.8.26.0100; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2024; Data de Registro: 09/03/2024).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – Dano moral – Contrato de transporte aéreo – Atraso de voo internacional – Sentença que julgou procedentes os pedidos formulados pelo autor – Condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 – Insurgência do requerente – Pretensão de majoração do valor da indenização – Descabimento – Hipótese em que, embora seja inequívoco o dano moral experimentado pelo autor, que permaneceu por longo período no aeroporto da Cidade do Panamá sem assistência material alguma

por parte da ré, não há nos autos elementos que comprovem que o atraso na chegada com atraso ao destino final tenha lhe provocado transtorno em grau que justifique a majoração o valor da indenização – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008056-93.2023.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2024; Data de Registro: 22/04/2024) – **destaques nossos.**

O valor indenizatório, de R\$ 5.000,00, será acrescido de juros moratórios desde a citação, por tratar-se de relação contratual, como previsto na r. sentença, e corrigido monetariamente a contar da data da sentença (arbitramento), com base no art. 397 do CC e enunciado da Súmula nº 362 do C. STJ.

Antecipa-se não haver sucumbência recíproca pelo acolhimento da pretensão indenizatória em valor inferior ao postulado na inicial (verbete da Súmula nº 326 do C. STJ).

Sem honorários advocatícios recursais, uma vez que estes pressupõem o não conhecimento ou integral desprovimento do recurso, não se aplicando o disposto no art. 85, § 11, do CPC, em caso de parcial ou total provimento (Tema nº 1.059 do C. STJ).

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante disso, pelo meu voto, **JULGO PARCIALMENTE PROVIDO** o recurso apenas para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) devidos a cada um dos autores.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica