



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000333945

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009697-44.2022.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada LUÍSA FORMIGA SANTANA DE SOUZA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 24750

Apelação: 1009697-44.2022.8.26.0297

Apelantes: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelada: Luísa Formiga Santana de Souza

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Jales

Juiz de 1ª Instância: José Pedro Geraldo Nóbrega Curitiba

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autora que adquiriu passagem aérea de Porto Seguro a São José do Rio Preto, mas o voo foi cancelado. Reacomodada em outro voo com destino em Campinas, teve de concluir a viagem por via terrestre, chegando ao destino com atraso de 17 horas. Cancelamento do voo que decorreu das más condições climáticas, fortuito externo que afasta a responsabilidade da ré. Assistência material, no entanto, que não foi devidamente prestada, nos termos da Resolução 400 da ANAC. Indenização reduzida para R\$ 2.000,00. Juros de mora que incidem mesmo desde a citação, quando a ré foi constituída em mora, já que se trata de responsabilidade civil contratual. Honorários arbitrados por equidade em R\$ 1.500,00. Sentença parcialmente reformada.

Recurso de apelação parcialmente provido.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 129/136, complementada pela decisão de fls. 153/154, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformada, a ré interpõe recurso de apelação.

Alega a apelante, em síntese, que o voo da autora, com partida em Porto Seguro e destino em São José do Rio Preto, foi cancelado em virtude das más condições climáticas, evento que afasta a sua responsabilidade. Em consequência, a autora foi reacomodada no voo mais próximo disponível, sendo prestada, ainda, assistência com alimentação e hospedagem, em cumprimento à Resolução 400 da ANAC. Sustenta que o dano moral não é presumido e, no caso, não foi comprovado. Defende que o valor da indenização deve ser reduzido e que os juros de mora só podem incidir a partir do arbitramento da indenização. Pugna pelo provimento do recurso, para que a

ação seja julgada improcedente.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 195/205).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Luísa Formiga Santana de Souza ajuizou ação de indenização por danos morais contra a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A porque, segundo alegou, comprou passagem aérea com partida em Porto Seguro, no dia 24/09/2022 às 12h25, e destino em São José do Rio Preto, às 14h35 do mesmo dia, mas o voo atrasou em razão das condições meteorológicas. Relata que aguardou por algumas horas no aeroporto, sem assistência material. Apenas às 17h a ré informou o cancelamento do voo e a reacomodação da autora para outro com partida somente às 23h20 e com destino em Campinas, de onde foi transportada de ônibus até São José do Rio Preto. A ré disponibilizou estadia para que pudesse descansar até a hora do voo, mas, ao chegar ao hotel, não havia reserva, razão pela qual retornou ao aeroporto sem qualquer assistência. Chegou ao destino somente às 7h40 do dia 25/09/2022, com 17h de atraso. Pleiteia a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.0000,00.

A sentença acolheu o pedido inicial porque a ré “*não provou ter adotado providências para que os autores pudessem esperar a solução do problema com algum conforto, embora tivesse lhes fornecido hospedagem e alimentação, pois não lhes ofertou outro voo com maior antecedência e no destino já contratado*”. Condenou a ré no pagamento de indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 10.000,00, com correção monetária da sentença e juros de mora desde a citação. Por sucumbência, condenou a ré, ainda, no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de 20% do valor da condenação.

Incontroverso que a autora adquiriu bilhete aéreo de Porto Seguro, no dia 24/09/2022 às 12h25, e destino em São José do Rio Preto, às 14h35 do mesmo dia, mas o voo foi cancelado. Reacomodada em outro voo com destino em Campinas, teve de se deslocar de ônibus até São José do Rio Preto, chegando ao destino com 17 horas de atraso.

Alega a ré que o voo foi cancelado em razão das más condições climáticas, mas reacomodou a autora no voo mais próximo e forneceu a devida assistência material, com alimentação e hospedagem.

A ré demonstrou que o atraso decorreu das más condições climáticas, conforme os *prints* de tela de fls. 58/59 e 63/64; e a autora não nega o fato, restando incontroverso que o cancelamento do voo entre Porto Seguro e São José do Rio Preto decorreu mesmo das condições meteorológicas.

Nessas condições, em que o fechamento das operações de pouso e decolagem do aeroporto decorre de evento imprevisível e de consequências incalculáveis, não há ilícito da companhia aérea, trata-se de fortuito externo que afasta a responsabilidade da ré.

Nesse sentido o entendimento deste Tribunal:

APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos morais – Cancelamento de voo – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Alegação de condições meteorológicas desfavoráveis – Comprovação – Força maior – Excludente de responsabilidade – Ademais, não comprovou a parte ofensa aos direitos da personalidade, não se tratando de dano moral presumido, conforme entendimento atual do C. Superior Tribunal de Justiça – Negado provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1001541-79.2022.8.26.0002; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 05/12/2023)

Ação indenizatória – Prestação de serviço de transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Atraso de 19h para a chegada no destino – Condições climáticas adversas comprovadas - Caracterização de evento de força maior nos termos do artigo 393, parágrafo único do Código Civil - Fortuito externo ao transporte, não abarcado pelo risco da atividade - Excludente de responsabilidade civil da companhia aérea – Dano moral não caracterizado - Sentença de improcedência - Sentença mantida - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1052431-19.2022.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2023; Data de Registro: 01/12/2023)

E não há qualquer demonstração de que a ré tenha

descumprido o art. 28 da Resolução 400 da ANAC¹, inexistindo mínima prova de que havia outro voo com assentos disponíveis para São José do Rio Preto, operado pela ré ou por outra companhia, antes daquele no qual a autora foi reacomodada, prova que competia à parte autora, pela impossibilidade de a ré fazer prova de fato negativo.

Não se ignora nem se desvaloriza os transtornos pelo quais passou a autora, que teve de realizar a viagem em condições adversas, parte do trajeto (de Campinas a São José do Rio Preto) por via terrestre, chegando ao destino com 17 horas de atraso, mas os fatos decorreram das condições climáticas, cuja responsabilidade não pode ser imputada à ré.

No entanto, o fortuito externo decorrente das condições climáticas adversas não dispensa a companhia aérea de prestar assistência material aos passageiros, nos termos do art. 27 da Resolução 400 da ANAC.²

A ré afirma que custeou hospedagem e alimentação, conforme os *prints* de tela de fls. 61/62; e a autora, por seu turno, afirma que a ré não prestou a assistência devida, pois ao se dirigir ao hotel franqueado, teve negado o atendimento.

Diante da negativa da autora, e ausente prova robusta de que a assistência material foi efetivamente prestada, é de se presumir que não o foi, o que, considerando o longo atraso à chegada ao destino, é causa de dano moral. Isso porque a autora, criança de apenas 5 anos de idade à época, teve de permanecer longas horas em condições inadequadas de higiene e conforto, no saguão do aeroporto, o que não pode ser considerado um mero dissabor, mas fonte de angústia e apreensão.

Quanto à fixação do valor da indenização, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-

¹ Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

² Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

lo de forma moderada, de um lado para não ser insignificante, sequer minimizando as consequências do dano experimentado, e tampouco excessiva, permitindo o locupletamento ilícito ao ofendido.

No caso dos autos, afastado o dever de indenizar em razão do cancelamento do voo e consequente atraso à chegada ao destino, reputo como suficiente para indenizar a falta de assistência material o valor de R\$ 2.000,00, adequado ao propósito reparatório e, também, pedagógico, para que fatos semelhantes não tornem a ocorrer.

Por fim, quanto aos juros de mora, devem mesmo incidir a partir da citação, quando a ré foi constituída em mora, como determinou a sentença, pois se trata de responsabilidade civil contratual.

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para fixar o valor da indenização por danos morais em R\$ 2.000,00.

Reduzido o valor da indenização, arbitram-se os honorários sucumbenciais, devidos pela ré, por equidade, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC, em R\$ 1.500,00.

Nuncio Theophilo Neto
Relator