



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000580-66.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada MARIA SÍLVIA OLIVEIRA RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1000580-66.2024.8.26.0068

Origem: **Foro de Barueri/5ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Bruna Lyrio Martins

Recorrente: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Recorrida: **Maria Sílvia Oliveira Rodrigues**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01518

Apelação Cível. Ação de indenização. Transporte aéreo nacional. Atrasos e cancelamentos de voos. Sentença de procedência para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de reparação por dano moral. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor que prevalece sobre o do Código Brasileiro de Aeronáutica. Dano moral. Pretensão de afastamento ou, subsidiariamente, de redução do *quantum* fixado. Não acolhimento. Responsabilidade da ré que decorre da falha na prestação de serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois os atrasos e cancelamentos de voo se deram em razão de fortuito interno. Dano moral configurado. Particularidades do caso concreto. Circunstâncias que superam a esfera de mero aborrecimento. Autora menor de idade. Transtornos em ambos os trechos (ida e volta). Aterrissagem do voo de ida em cidade diversa da original, distante aproximadamente 140 km. Alteração das datas de partida e de retorno. Valor indenizatório fixado em acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta C. Câmara. Insurgência contra os termos iniciais de atualização que não prospera. Correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação (responsabilidade contratual - art. 405 do Código Civil). Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 141/145, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos formulados em ação de indenização, ajuizada M. S. O. R., representada pela genitora Barbara Oliveira Campos, contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A, para condenar

a ré ao pagamento de reparação por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 , *“corrigido monetariamente a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata”*. Em razão da sucumbência, foi condenada, ainda, no pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

A ré, ora apelante, defende a reforma da sentença, sustentando, em suma: a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o CDC; que o cancelamento do voo se deu em razão de manutenção da aeronave, assim, não há falha ou má prestação no serviço; a ausência de comprovação do dano moral. Subsidiariamente, insurgiu-se contra o *quantum* indenizatório fixado no *decisum*, requerendo o afastamento ou a respectiva redução. Por fim, que o termo inicial da correção monetárias e dos juros de mora seja alterado para a data da fixação da indenização (fls. 148/156).

Não foram apresentadas contrarrazões.

Recurso tempestivo, devidamente processado e preparado (fls. 157/161).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso *não comporta* provimento.

Consta da inicial que, a autora, menor, com pouco mais de 3 anos de idade na data dos fatos, juntamente com sua mãe, contratou transporte aéreo de ida e volta para o trecho Rio de Janeiro-RJ/Foz do Iguaçu-PR, com conexão em Campinas-SP, com saída no dia 18/09/2023, às 20h15 e retorno no dia 21/09/2023, às 11h05.

Em razão de atraso no voo que partiu do Rio de Janeiro, a autora perdeu a conexão para a cidade destino de Foz do Iguaçu, sendo realocada em voo no

dia seguinte (19/09/2023 às 8h45), mas com desembarque na cidade de Cascavel-PR.

Nesse ínterim, apesar de a parte ré ter oferecido acomodação em Campinas/SP, cidade da conexão, a autora passou por transtornos, quando, ao chegar no hotel, fora informada de que não havia vaga, deslocando-se para outra hospedagem, arcando com as despesas de táxi entre os locais. Ademais, em razão da mudança na cidade de desembarque – Cascavel, ao invés de Foz do Iguaçu -, além do transtorno da alteração inesperada, a autora também precisou custear o deslocamento de táxi até o hotel.

E quanto ao voo de volta, este fora cancelado, sendo oferecido reacomodação para o dia seguinte ao originalmente previsto, 22/09/2023, às 06h20. Por esse motivo, a autora teve despesas com diária de hotel.

Noutro giro, a ré alegou, em suma, fortuito interno (problemas técnicos operacionais), reacomodando a autora em horários mais próximos, pugnando pela descaracterização de prejuízo moral.

Pois bem.

Ao contrário do que defende a ré, devem prevalecer as regras do Código de Defesa do Consumidor no caso, inclusive por expressa disposição da Constituição Federal (art. 5º, XXXII).

O Código de Defesa do Consumidor é lei especial, retratando a vontade do legislador para resolver situações envolvendo parte mais vulnerável, prevendo responsabilidade objetiva para a reparação dos danos decorrentes da regulação de consumo, de modo que, uma vez identificada a relação de consumo, deve ser aplicada a legislação protetiva, especialmente o instituto da inversão do ônus da prova.

Ademais, as disposições estabelecidas no Código Brasileiro de Aeronáutica são restritivas aos direitos do passageiro.

E, ainda que o art. 251-A (acrescido pela Lei n. 14.034/2020) preveja que a indenização por dano extrapatrimonial em decorrência da falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga, no caso, resta evidenciado que a conduta da ré feriu a boa-fé objetiva e seus deveres anexos, notadamente os deveres de cuidado, de informação,

de respeito, de confiança, de colaboração e de cooperação, motivo pelo qual a falha na prestação do serviço resta evidenciada, lembrando que nos termos do artigo 5º, inciso XXXII da CF, o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Dito isto, no caso é incontroverso os atrasos e cancelamentos de voo tanto no trecho de ida quanto de volta, ocasionando diversos transtornos à parte autora.

Quanto às excludentes da obrigação de indenizar, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)"
[destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (**AgRg no AREsp 747355/RJ**).

A manutenção não programada de aeronave, assim como alteração da malha aérea e as razões meteorológicas, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Houve o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo de ida, perda de conexão e cancelamento do voo de volta, somados aos inúmeros transtornos pelos quais a autora passou.

Verifica-se que o atraso/cancelamento do voo gerou transtornos à parte autora que superam os limites do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

Apelação Cível nº 1000580-66.2024.8.26.0068 (MRMB-MC)

No caso vertente, os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

Com efeito, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: **a)** autora menor de idade; **b)** problemas de atraso e cancelamento de voo em ambos os trechos (ida e volta); **c)** alteração das datas de chegada e de retorno; **d)** modificação inesperada da cidade de destino em voo da ida, distante 140 km da cidade originária; pelo que se entende como razoável a manutenção do valor

estabelecido de indenização em R\$ 10.000,00, nos termos dispostos na sentença, como adequado à reparação moral experimentada, não comportando redução.

Nessa linha, em casos parelhos, esta Colenda Câmara já decidiu que:

Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem. Indenização por danos morais. Majoração. Recurso provido. I. Caso em exame Recurso de apelação interposto pelos autores contra sentença que fixou em R\$ 1.500,00, para cada um, a indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo, perda de conexão e indevida realocação para o local de origem. Pretensão dos recorrentes à majoração para R\$ 12.000,00 por autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a indenização fixada a título de danos morais deve ser majorada, considerando-se os transtornos suportados pelos autores em razão do atraso do voo, perda da conexão e realocação. III. Razões de decidir 3. O atraso significativo de voo, com perda de conexão e realocação para o destino de origem, caracteriza falha na prestação do serviço, gerando dever de indenizar por danos morais, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 4. A indenização arbitrada em primeira instância de R\$ 1.500,00 é considerada insuficiente para reparar adequadamente o dano moral sofrido pelos autores, tendo em vista a extensão dos transtornos suportados. 5. Observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considera-se adequada a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada autor, corrigida monetariamente a partir da data do acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora a partir da citação. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: "É cabível a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, para cada autor, em razão de atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem, com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a partir da citação." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14; STJ, Súmula 362. Jurisprudência relevante citada: Precedentes do STJ.

(TJSP; **Apelação Cível 1033197-17.2023.8.26.0003**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento e atraso de voo. Ação de indenização por dano moral. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Ré que afirma atraso do voo em decorrência "das restrições operacionais e controle de tráfego aéreo, por problemas com a operação na data". Alegação genérica e vazia de conteúdo, que não permite a aferição do efetivo motivo do atraso. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano moral. Cancelamento e atraso de voos que delongaram em cerca de 35 (trinta e cinco) horas a chegada da passageira ao destino final. Dano in re ipsa. Arbitramento da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, conforme precedentes desta Câmara. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; **Apelação Cível 1000075-49.2024.8.26.0400**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2024; Data de Registro: 28/09/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Viagem que os dois autores contrataram com a parte demandada de São Paulo a Campina Grande, com conexão em Salvador - Preterição no embarque - Chegada ao destino apenas no dia seguinte, com quatorze horas de atraso - Demanda julgada parcialmente procedente para reconhecer a falha na prestação dos serviços e condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.800,00 para cada autor - Insurgência da parte requerente pleiteando a majoração da indenização para R\$ 15.000,00 - Incontroversa a falha na prestação do serviço, que acarretou o cancelamento do voo dos autores - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à apelante (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Dano material - Hipótese em que se configurou a preterição de embarque prevista na resolução da agência reguladora como evento que enseja a necessidade de imediata compensação financeira, e tarifada, aos passageiros - Previsão no artigo 24 da Resolução 400/2016 da ANAC - Compensação financeira equivalente a 250 DES em caso de voo doméstico - Reconhecimento - Recurso parcialmente provido a fim de majorar o valor da condenação no pagamento de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada um dos dois autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, bem como da quantia equivalente a 250 DES (direito especial de saque) na data do voo originário, com abatimento dos R\$ 500,00 que os recorrentes afirmam já terem recebido, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, também a ambos os autores, com majoração dos honorários advocatícios de 15% para 20% sobre o valor da condenação.
(Apelação nº 1108343-67.2023.8.26.0002, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Mendes Pereira, julg. Em 03/06/2024).

Portanto, levando em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, não comporta acolhimento o pedido subsidiário para redução do valor fixado a título de reparação por dano moral.

Por fim, em relação ao termo inicial da correção monetária e dos juros de mora, nada há a ser modificado. Como bem observado na decisão atacada, a correção monetária deve incidir a partir do arbitramento, nos termos previstos na Súmula 362 do STJ. Já os juros de mora devem ser acrescidos a partir da citação, por se tratar de ilícito derivado de responsabilidade contratual (art. 405 do Código Civil).

Assim, nenhum reparo comporta a r. sentença.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso.

Deixa-se de majorar a verba honorária em grau recursal, diante do

Apelação Cível nº 1000580-66.2024.8.26.0068 (MRMB-MC)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitramento em Primeiro grau no limite máximo permitido pelo artigo 85, §2º, do CPC.

Carlos Ortiz Gomes

Relator