



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000343460

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015012-61.2022.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante GUSTAVO HENRIQUE MADUREIRA SERRANO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36884

Apelação Cível nº 1015012-61.2022.8.26.0068

Apelante: Gustavo Henrique Madureira Serrano

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca: Barueri

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de oito horas na viagem que o autor contratou com a parte demandada, com chegada em cidade diversa da contratada - Ausência de prova da alegação da ré de que problemas climáticos teriam acarretado o cancelamento do voo - Ônus da prova que incumbia à demandada (art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço configurada - Autor realocado em outro voo, acarretando atraso de nove horas até a chegada ao destino final - Demandada não demonstrou que tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à requerente (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida, com fixação adequada de R\$ 7.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso provido, com inversão dos honorários advocatícios, fixados em sentença.

A r. sentença de fls. 152/160, cujo relatório é adotado, julgou improcedente o pedido e condenou o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em R\$ 750,00.

Inconformado, o autor apela buscando reforma do julgado (fls. 163/172). Para tanto, alega que adquiriu passagem pela companhia ré, com partida de Porto Alegre às 09:50 e destino em Navegantes às 10:55, de onde iria para reunião em Balneário de Camboriú. Chegou no aeroporto três horas antes do voo, permanecendo na sala VIP até às 09:10, quando se dirigiu ao embarque e foi, finalmente, informado do cancelamento do voo e da necessidade de que aguardasse por novo *check-in*. Foi proibido de retornar à sala VIP e, então, realocado em novo voo com saída de Porto Alegre às 18hs e chegada em Florianópolis às 19hs, tendo que concluir o percurso até Navegantes por vias terrestres, chegando em seu destino final com nove horas de atraso. A apelada deveria ter informado o cancelamento previamente. Não recebera assistência material adequada, além de alimentação. Haveria falha na prestação de serviço. Ao adquirir a passagem aérea, o Apelante passaria a ter legítima expectativa de ser transportado no horário e na forma com que anuiu ao contratar o itinerário. Requer a reformada a sentença recorrida, para fixar indenização por danos morais em favor do Apelante, com a consequente inversão do ônus de sucumbência.

As contrarrazões vieram às fls. 207/216, oportunidade em que a parte ré disse que o cancelamento do voo se dera por causa de más condições climáticas no aeroporto de decolagem, caracterizando caso fortuito. Teria prestado toda a assistência material à passageira, realocando-a em voo seguinte possível. Não estariam presentes os elementos ensejadores da responsabilidade civil. Meros dissabores não seriam indenizáveis. Caso seja o caso, o valor da indenização deve ser fixado em patamar razoável.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Por meio desta demanda o apelante pretende o recebimento de indenização por danos morais decorrentes do atraso de oito horas em seu voo contratado com a ré, com chegada em cidade distinta da contratada.

Acerca das condições climáticas, que teriam causado o atraso na viagem, cabe ser dito que a demandada não trouxe aos autos a necessária prova a respeito. A requerida apresentou no corpo de sua contestação (fls. 45/47) tela do site “redemet” trazendo informações sobre condições meteorológicas desfavoráveis para realização da viagem.

Todavia, referido documento é insuficiente, dado que tal fato não é capaz de impedir a realização de voos.

Destarte, não restou comprovado que o aeroporto ficou impraticável para decolagens durante determinado período de tempo, por conseguinte, não houve o rompimento do nexos causal de responsabilidade pelos danos causados ao passageiro em razão de tal atraso.

Em verdade, nenhum documento oficial como, por exemplo, comunicado da ANAC, sobre o fechamento do aeroporto ou cancelamentos de voos, foi juntado aos autos (art. 373, inciso II, do CPC).

Houve, na verdade, defeito na prestação de serviço, e, nesse caso, o passageiro sofreu grave consequência, merecendo ser indenizado.

No que respeita à indenização por danos morais, não é preciso haver prova de prejuízo para que exista o dever de indenização, podendo aquela simplesmente existir em virtude da ocorrência de fato violador, como no caso, do direito da personalidade. O dano se assenta também na exposição desautorizada e no que deixou de ganhar o lesado.

O dano dispensa prova na espécie, servindo a prova produzida apenas

como elemento para fixação do *quantum* indenizatório. Na espécie, a apelada agiu de forma ilícita.

Trata de dano *in re ipsa*, que ocorre por tratarem-se os danos reclamados de natureza eminentemente moral.

Assim, também a lição de Carlos Roberto Gonçalves: “Este independe de reflexos patrimoniais. Basta a ofensa à honra para gerar o direito à indenização. O dano moral está ínsito, presumido *juris et de jure*, na ofensa à honra...”¹.

Como exposto, tais danos exsurgem pela só ofensa moral.

Antônio Jeová Santos anota que: “O prejuízo moral que alguém diz ter sofrido, é provado *in re ipsa*. Ele existe porque houve ocorrência do ato ilícito. Quando a vítima sofre um dano que pela sua dimensão é impossível ao homem comum não imaginar o prejuízo aconteceu. A só consumação do ilícito que faz surgir fatos desta natureza, mostra o prejuízo, a prova é *in re ipsa*”².

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido da vítima, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Note-se também que a ré não colacionou ao feito nenhuma prova concreta ou indício seguro da alegação de que teria prestado a necessária e suficiente assistência material ao autor (artigo 373, inciso II, do CPC), a qual, por isso mesmo, restou infundada e inconsistente.

Nessa linha de raciocínio, fixa-se a indenização ao recorrente no montante pleiteado de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), vítima da conduta desidiosa da ré, cuja viagem atrasou por oito horas, com destino à cidade distinta da do voo contratado.

A quantia bem se ajusta à hipótese, atende a diretriz do artigo 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e serve como medida punitiva para evitar esse tipo de prática abusiva. Mesmo porque, em consonância com o entendimento aplicado por esta Câmara a casos análogos:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Transporte aéreo nacional. Sentença de improcedência. Apelo das autoras. Relação de consumo.

¹ Carlos Roberto Gonçalves, *Responsabilidade Civil*, p. 42.

² Antonio Jeová dos Santos, *Dano Moral Indenizável*, Ed. Lejus, São Paulo, 1997, p. 234.

Voo cancelado. Realocação em voos distintos, gerando atraso de 6h35 e 5h30 em relação a cada uma das autoras. Condições climáticas adversas não comprovadas pela ré de forma cabal. Prints do sistema METAR, acessado pelo site REDEMET, não demonstram que a decolagem estava obstada no horário previsto para o voo. Situação que, ademais, configura mero fortuito interno. Fato previsível. Risco inerente à atividade econômica da empresa que não tem o condão de excluir sua responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). Falha na prestação do serviço caracterizada. Danos morais configurados. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autora), conforme pedido inicial, eis que em consonância com critérios doutrinários e jurisprudenciais, em casos semelhantes. Sentença reformada, com inversão da carga sucumbencial. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1029193-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024);

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DO VOO. PROBLEMAS CLIMÁTICOS. NÃO DEMONSTRADOS. FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO NÃO DEMONSTRADO. ATRASO DE MAIS DE 13 HORAS NA CHEGADA AO DESTINO. DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECONHECIMENTO. A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pelas ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas. No caso concreto, as alegadas condições adversas do tempo não justificaram de maneira satisfatória o cancelamento do voo. A ré apenas juntou em sede de contestação telas sistêmicas contidas no site da REDEMET e do METAR (fls. 67/68), prova insuficiente dos problemas climáticos em São Paulo naquela data. Verificou-se, ademais, que, em horários similares ao do voo do apelante, outras empresas aéreas lograram fazer decolar suas aeronaves, na cidade de São Paulo rumo a Porto Alegre (fls. 108). A ré não esclareceu a razão de não realocação do autor em voos operados por outras empresas. Os danos morais causados pelo atraso total superior a 13 horas na chegada ao destino final (Porto Alegre) não foram compensados ou neutralizados suficiente e integralmente pelo apoio material prestado pela ré. E, no caso concreto, o autor permaneceu por 02 horas no interior da aeronave, fato incompatível com a boa organização – se havia uma condição climática desfavorável, não se compreende a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razão da efetivação do embarque dos passageiros. Fixação da indenização no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Precedentes da Turma julgadora. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1013637-97.2020.8.26.0002; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/06/2021; Data de Registro: 02/06/2021).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, com inversão dos honorários advocatícios, fixados em sentença.

MENDES PEREIRA
Relator