



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348620

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065106-23.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados SÉRGIO MIGUEL e SÔNIA REGINA TOGNON MIGUEL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação n° 1065106-23.2023.8.26.0506

Apelante: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Apelados: SÉRGIO MIGUEL e SÔNIA REGINA TOGNON MIGUEL

Comarca: RIBEIRÃO PRETO

Voto n° 42390

RESPONDABILIDADE CIVIL – CANCELAMENTO DE VOO – ADEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA – Ação de indenização por dano material e moral – Realocação somente para o final do dia, gerando atraso de 14 horas; perda de um dia de diária em hotel, além de gastos imprevistos – Ação julgada procedente – Condenação da ré ao ressarcimento do dano material comprovado e ao pagamento de indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 para cada autor – Insurgência por esta – Descabimento – Cancelamento incontroverso – Motivo arguido que constitui fortuito interno – Assistência material supostamente prestada que se mostrou inócua, já que forneceu alimentação aos autores em momento próximo ao novo embarque, ocorrido às 21horas, quando o voo inicial estava previsto para as 7h55mim – Situação suportada pelos autores que supera o dissabor inerente à vida cotidiana – Não se está diante de um atraso de horas, mas sim de quase um dia, implicando em custos não programados; perda de diária em hotel; além da incontestada alteração de rotina previamente programada – Evidente violação aos termos da Resolução n° 400/2016 da ANAC (Arts. 26 e 27) e ao artigo 741/CC, que não faz distinção acerca do motivo do cancelamento – Dano moral, portanto, configurado – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 para cada autor que se mostra adequada à recomposição do dano; pune a ré pelo defeito na prestação do serviço; não causa enriquecimento indevido e ainda se coaduna aos valores praticados por esta Turma Julgadora e por este Tribunal para situações semelhantes – Precedentes – Sentença mantida – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que **julgou procedente** a ação de indenização por dano material e moral que SÉRGIO MIGUEL e SÔNIA REGINA TOGNON MIGUEL moveram em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS em decorrência de **cancelamento de voo** que estava previsto para o dia 16/10/2023 às 07h55min, com novo embarque somente às 21h00 horas do mesmo dia, fazendo com que chegaram ao destino na madrugada do dia 17/10/2023, com alteração do local de pouso, levando-os a perderem um dia de sua estadia no destino final, gerando atraso de mais de 14 horas com relação ao inicialmente contratado e acarretando gastos não previstos, **para o fim de condenar a ré** pelo defeito na prestação do serviço, já que a adequação da malha aérea constitui fortuito interno, além de os danos suportados pelos autores ultrapassarem a seara do mero aborrecimento cotidiano: **a)** ao pagamento de indenização por danos materiais, no importe de R\$ 726,60 devidamente atualizado, nos termos do Código Civil e **b)** ao pagamento de R\$ 5.000,00 a cada autor a título de indenização, com juros e correção em conformidade ao disposto no Código Civil.

Por conta da sucumbência, a ré ficou condenada a pagar também as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela esta – fls. 107/115 – aduzindo, em síntese, que o cancelamento do voo decorreu de necessidade de adequação na malha aérea, tendo agido dentro da normalidade e do que é permitido pela Resolução nº 400/2016 ANAC, realocando os passageiros no próximo voo disponível e do que foram devidamente notificados, não apresentado insurgência.

Prosseguiu defendendo que o CBA deve se sobrepor aos preceitos do CDC e argumentou ter cumprido o dever de assistência material instituído pela Resolução nº 400/2016 da ANAC, vez que os autores foram devidamente realocados para outro voo, receberam voucher de alimentação que utilizaram e de hospedagem, inexistindo ilícito que lhe possa ser imputado ou mesmo prova de prejuízo efetivo.

Reiterando a inexistência de prova de qualquer abalo extrapatrimonial; argumentando que o mero atraso no voo original não justifica o pagamento de indenização, principalmente se considerado que o cancelamento decorreu de necessidade de readequação da malha aérea; pugnando, ao menos, pela redução da

indenização, caso mantida a sentença, sob pena de favorecer o enriquecimento indevido, clama pela reforma da decisão ou acolhimento do pedido subsidiário, citando julgados que entende corroborarem suas teses.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 119 e com resposta às fls. 124/130.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que o recurso da ré comporta não comporta acolhida, como será demonstrado.

É incontroverso o cancelamento do voo contratado pelos autores para o dia para o dia 16/10/2023 às 07h55min, com novo embarque somente às 21h00 horas do mesmo dia, fazendo com que chegaram ao destino na madrugada do dia 17/10/2023, com alteração do local de pouso, levando-os a perderem um dia de sua estadia no Rio de Janeiro (destino final) e impactando sua chegada com atraso de mais de 14 horas do inicialmente contratado, além de ter acarretado gastos não previstos.

A ré não nega o fato, apenas argui que tal cancelamento decorreu da necessidade de readequação da malha aérea, o que, porém, constitui fortuito interno.

Embora tenha feito, e apenas nesta sede, prova de ter fornecido alimentação aos autores, não se pode descuidar que está só lhes foi liberada em momento próximo ao novo embarque no voo de realocação, conforme se infere da tela sistêmica coligida ao apelo, o que por certo não afasta sua responsabilidade, considerando que os autores chegaram ao aeroporto às 6 horas da manhã e tiveram de retornar à sua residência para esperar a nova decolagem.

A arguição de que notificou os autores de forma prévia acerca do cancelamento do voo também não lhe favorece, porquanto o próprio documento que apresenta no apelo confirma que essa suposta notificação lhes foi

enviada no momento do embarque inicial, quando os autores já se encontravam no aeroporto e não com a antecedência necessária prevista na normativa ANAC.

Assim, a despeito de sustentar nesta sede que cumpriu o disposto na Resolução nº 400/2016 da ANAC, a 'forma' como a cumpriu se mostrou inócua e não se presta para afastar sua condenação pela clara falha na prestação de serviço.

Não se está falando de um atraso de poucas horas para chegada ao destino final e sim de um atraso de quase um dia, que gerou perda de uma diária no hotel, o que por certo impacta a vida de quem o sofre, não só na parte financeira, mas também com relação a rotinas e projetos previamente programados.

Assim, é clara a responsabilidade da empresa aérea e, por consequência, a obrigação de indenizar os autores, não só em decorrência do cancelamento do voo, frise-se, que talvez realmente não pudesse ser evitado, mas também em decorrência da ausência de prestação de assistência de forma adequada, violando os expressos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, que não faz qualquer distinção acerca do motivo de cancelamento do voo, e do artigo 741 do Código Civil, que dispõem, respectivamente, que:

"(...) Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

(...) II - cancelamento do voo;

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.

ART. 741/CC: Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

No que é pertinente ao valor da indenização, tem-se que foi fixada com critério pelo condutor da lide, levando-se em consideração toda a situação vivenciada, além de o valor arbitrado (R\$ 5.000,00 para cada autor) se mostrar adequado à recomposição do dano, punir a ré, não ocasionar enriquecimento indevido e estar em consonância com os que vêm sendo praticados na jurisprudência para situações similares, conforme se pode aferir dos julgados a seguir citados, não havendo que se falar em desproporcionalidade.

Confiram-se:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CONSUMIDOR. ATRASO NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. PROBLEMA CLIMÁTICO. AUSÊNCIA DE PROVAS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE DE BAGAGENS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de reparação de danos morais. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Primeiro, reconheço a falha na prestação dos serviços aéreos. Consumidor residente no Rio de Janeiro e que optou pelo ajuizamento da ação de indenização em São Paulo. Transporte aéreo para o trecho Rio de Janeiro - Curitiba, com conexão em Guarulhos. Situação em que houve o atraso de mais de 14 horas. Alegação de cancelamento do voo causa por problemas climáticos. Ausência de prova. Companhia aérea que não explicou a razão para acomodar os autores apenas em voo no dia seguinte. Obrigação de alocação dos passageiros para o primeiro voo disponível, considerando-se todas empresas aéreas que operavam no local. Evidências de que vários voos decolaram e aterrissaram no aeroporto

de São Paulo no mesmo dia e em horários próximos aos dos passageiros. Vício na prestação de serviços. Falha na prestação dos serviços também restou evidenciada no extravio temporário da bagagem dos passageiros. Os autores vivenciaram situação de ficar sem suas bagagens por quatro dias, no período de sua viagem. E não houve justificativa plausível para essa demora. Incidência do art. 20 do CDC. E segundo, reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação. A prova dos autos revelou que os autores vivenciaram situação de intensa frustração e angústia. Cancelamento injustificado do voo acarretou o atraso na chegada ao destino de mais de 14 horas. Além do extravio temporário das bagagens dos autores. A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa". Indenização fixada em R\$ 5.000,00, dentro dos parâmetros admitidos pela Câmara. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1001687-49.2024.8.26.0003; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Transporte aéreo - Cancelamento de voo de conexão por 'condições climáticas desfavoráveis' - Realocação somente para o dia seguinte que gerou atraso na chegada ao destino final de mais de 14 horas - Ação julgada improcedente, ao fundamento de que o dano moral não restou comprovado - Insurgência pelos autores - Acolhimento - Responsabilidade da ré que é evidente - Cancelamento de voo incontroverso - Ausência, contudo, de prestação de assistência material aos autores além da realocação em voo para o dia seguinte, que era o mínimo que poderia esperar de contrato que encerra obrigação de resultado, a teor do quanto determina a Resolução nº 400/2016 da ANAC - Ré que não fez prova de ter fornecido alimentação, hospedagem, traslado ou qualquer outro tipo de assistência material aos autores - Situação que, aliada ao atraso de 14 horas, já confirma o dano moral - Indenização que, à mingua de maior repercussão, fica arbitrada em R\$ 3.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 6.000,00 - Montante adequado à

recomposição dos danos; que pune a ré pela má prestação do serviço, sem ocasionar enriquecimento indevido – Sentença reformada – Honorários invertidos – Recurso provido, nos termos do presente acórdão.” (TJSP; Apelação Cível 1000916-71.2024.8.26.0003; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III – Jabaquara – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

"APELAÇÃO – Atraso em voo nacional de 07 horas – Danos morais – Indenização – Sentença de parcial procedência. RECURSO DOS AUTORES objetivando a reforma da sentença para majoração da condenação em danos morais para o montante de R\$9.000,00 a cada apelante. RELAÇÃO DE CONSUMO – Ausência de comprovação de que não houve atraso ou de que prestou adequada assistência aos autores – Contrato de transporte aéreo – Deslocamento do último trecho aéreo modificado para transporte rodoviário (ônibus) – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes do Código Civil e artigo 14 da Lei nº 8.078/90 – Ausência de causa excludente de responsabilidade – Mero fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica exercida – Dano moral evidenciado – Adequação da verba indenizatória arbitrada individualmente para R\$3.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003253-32.2024.8.26.0068; Relator: Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024).

Mantida, pois, a decisão cuja reforma se persegue, sendo desnecessárias maiores digressões.

Como os honorários já foram fixados no teto de 20%, descabido falar-se em honorários recursais.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator