



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348190

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002833-82.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados ADRIELEN BARBOSA TERRA e RODOLFO RISSETTO TERRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO N. 1002833-82.2024.8.26.0082

COMARCA DE BOITUVA

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS

APELADOS: ADRIELEN BARBOSA TERRA E OUTRO

VOTO N. 25.122

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte Aéreo Internacional - Sentença de procedência – Recurso da ré.

DOS DANOS MATERIAIS – Cancelamento de voo que ocasionou atraso de chegada ao destino de aproximadamente 28 horas em relação ao horário originalmente contratado - Incidência da Convenção de Montreal, salvo no tocante ao valor do dano moral, tema não tratado nesse ato normativo e que se sujeita, por isso, ao Código de Defesa do Consumidor – Alegação de que o cancelamento decorreu de greve dos controladores de voo do aeroporto de chegada (Paris) – Ausência de comprovação – Matérias jornalísticas que, apesar de confirmarem a ocorrência de paralisação, informam que os voos intercontinentais não foram afetados – Conquanto a ré tenha demonstrado haver realocado os passageiros em outro voo, cuja partida estava programada para o dia seguinte ao originalmente pactuado, limitou-se a alegar em sua peça defensiva a ocorrência de força maior sem, contudo, comprovar cabalmente a impossibilidade de reacomodação dos autores em outro voo que permitisse a eles chegar ao destino em tempo inferior – Demandantes só tiveram ciência do cancelamento no momento de chegada ao aeroporto – Insurgentes arcaram com despesa de traslado ao hotel – Inegável a falha na prestação do serviço de transporte, de sorte que, com fulcro nos artigos 19 e 22, item 1, da Convenção de Montreal e 14, caput e §3º, do Código de Defesa do Consumidor, deverá a ré arcar com o prejuízo suportado pelos autores, inferior ao limite de 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

DOS DANOS MORAIS - Cancelamento do voo e considerável atraso para a chegada ao destino que certamente ocasionou frustração, angústia e sofrimento aos demandantes, os quais tiveram diminuído 01 (um) dos 05 (cinco) dias de viagem para comemorar aniversário de casamento em Paris – Quantum indenizatório arbitrado em Primeira Instância no patamar de R\$ 20.000,00 (vinte mil

reais), R\$ 10.000,00 (dez mil) para cada demandante, revela-se exorbitante e capaz de ensejar enriquecimento sem causa – Redução para o montante total de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), sendo R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada requerente – Quantia suficiente para compensar os litigantes e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida por **ADRIELEN BARBOSA TERRA** e **RODOLFO RISSETTO TERRA** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS**.

Os autores narram ter adquirido passagens aéreas da companhia aérea requerida para viajar de São Paulo (Brasil) a Paris (França), conforme o itinerário a seguir indicado:

Voo 8700: decolagem do aeroporto de Campinas/SP (Brasil) às 17h50 no dia 24.04.2024 e chegada ao aeroporto de Paris (França) às 05h10 no dia seguinte;

Aduzem que após a chegada ao aeroporto, foram informados sobre o cancelamento do voo, vindo a ser realocados em outro no dia seguinte, com o itinerário:

Voo 9700: decolagem do aeroporto de Campinas/SP (Brasil) às 21h30 no dia 25.04.2024 e chegada ao aeroporto de Paris (França) às 13h50 no dia seguinte;

Alegam, ademais, que: (i) a alteração acarretou atraso na chegada ao destino de aproximadamente 28 horas em relação ao originalmente contratado;

(ii) a viagem tinha como finalidade comemorar aniversário de casamento; (iii) não foi prestado o auxílio material devido pela empresa ré; (iii) aguardaram horas em longas filas até serem atendidos por preposto da companhia aérea; (iv) perderam um dia na França; (v) arcaram com os custos de transporte do aeroporto de Campinas ao hotel; (vi) não usufruíram do *transfer* contratado para levá-los do aeroporto de Paris ao local no qual ficariam hospedados, sendo necessário o reembolso.

Nesse contexto, requerem a condenação da requerida ao pagamento de R\$ 20.000,00 (R\$ 10.000,00 para cada autor) a título de danos morais e R\$ 106,71 em decorrência dos danos materiais.

A demandada, em contestação, sustenta que o cancelamento decorreu de greve realizada pelos controladores de voo do aeroporto de chegada, configurando fortuito externo, o que rompe o nexo causal e a necessidade de indenizar. No mais, salienta que prestou todo o auxílio necessário e que inexistente dano moral, pugnando pela total improcedência do feito (fls. 41/56).

Réplica (fls. 78/84).

Sobreveio a r. sentença de fls. 99/104, que julgou procedente a demanda nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE a ação para:

1) CONDENAR a Ré AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A ao pagamento aos autores ADRIELEN BARBOSA TERRA e RODOLFO RISSETTO TERRA, de R\$ 106,71 (cento e seis reais e setenta e um centavos), a título de danos materiais, acrescidos de correção monetária desde a data do desembolso e juros legais de mora a partir da citação;

2) CONDENAR a Ré AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A ao pagamento aos autores ADRIELEN BARBOSA TERRA e RODOLFO RISSETTO TERRA, de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada Autor, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), e juros legais de mora desde a citação.

Conforme orientação do Tribunal de Justiça de São Paulo (Roteiro Atualização Monetária e Juros Moratórios,

<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=159885>) os valores deverão ser atualizados monetariamente pela Tabela Prática do TJSP (INPC até 27/08/2024), e com incidência de juros de mora nos termos do Código Civil de 2002, art. 406, de 12% ao ano (1% ao mês) até 27/08/2024, quando passa a ter efeito a Lei 14.905/2024, que modificou os parâmetros de juros e correção monetária do Código Civil. A partir de 28/08/2024, o Tribunal de Justiça de São Paulo passou a adotar o IPCA-E como índice de correção, e para o cálculo dos juros de mora, deverá haver a aplicação subsequente da diferença entre a SELIC e o índice oficial de correção monetária (IPCA).

Julgo extinto o feito com resolução do mérito (art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil). Condeno a Ré ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios do patrono da parte adversa que fixo em 10% sobre o valor da condenação, conforme o art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

Irresignada, apela a requerida às fls. 107/121. Reitera os termos da contestação e pugna pela total improcedência da demanda. Subsidiariamente, requer a minoração do *quantum* fixado a título de danos morais.

Contrarrazões de apelação sem preliminares (fls. 127/134).

É o relatório.

Cuidando-se de transporte aéreo internacional, a controvérsia deve ser regida, em princípio, pela Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), introduzida no ordenamento jurídico pátrio pelo Decreto n. 5.910/2006, conforme decidido pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Tema n. 210, com edição da seguinte tese: *“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”*.

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor, nos casos em que o transporte é tomado por destinatário final do serviço, é aplicado subsidiariamente no tocante à responsabilização por dano moral, notadamente em detrimento da reparação tarifada, uma vez que o tema ultrapassa o âmbito da Convenção e não foi considerado especificamente pelos países signatários.

Esse entendimento encontra respaldo no Superior Tribunal de Justiça, consoante o seguinte precedente, julgado pela Terceira Turma dessa Egrégia Corte:

*“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL.
RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO
INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO*

INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO (...) 2. **O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. 3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais. 4. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC. 5. Recurso especial não provido**” (REsp 1842066/RS, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 09/06/2020) – sem destaque no original.

In casu, restou incontroverso o cancelamento do voo com destino a Paris e a necessidade de reacomodação em voo programado para o dia seguinte,

o que, por consequência, acarretou a perda do primeiro dos cinco dias da viagem programada pelo casal, que duraria até 30.04.2024.

E, de acordo com a norma regente, a responsabilidade da companhia aérea é objetiva e somente não se configura se ela demonstrar que tomou todas as medidas ao alcance para evitar o dano, que estava impossibilitada de adotá-las ou, ainda, que o cancelamento tenha decorrido de caso fortuito e força maior.

Contudo, apesar do esforço argumentativo da companhia aérea, ela não obteve êxito em comprovar que o cancelamento foi decorrente da greve instaurada pelos funcionários do aeroporto de destino.

Isso porque, para embasar sua narrativa, colacionou matérias jornalísticas informando sobre a paralisação. Porém, como bem pontuado pela parte demandante, as notícias indicam que a greve não impactou os voos intercontinentais. Observa-se:



Ações para contornar a situação

Para lidar com a situação e ajustar o tráfego ao efetivo disponível, as autoridades da aviação civil solicitaram às empresas que cancelassem três em cada voos saindo ou chegando em Paris Orly, 55% dos voos no Charles de Gaulle, 65% em Marselha e 45% em todas as outras plataformas da França metropolitana. Vale ressaltar que os voos intercontinentais não foram afetados pela greve, pois os cortes solicitados pela DGAC se aplicaram apenas aos aviões de curto e médio alcance.

A informação é confirmada por outros periódicos, como Correio Braziliense¹ e O Globo².

Logo, diante da ausência de comprovação de que o cancelamento se deu em decorrência direta da paralisação instaurada no aeroporto de Paris, bem como de qualquer situação que afaste sua responsabilidade, forçoso reconhecer que deve arcar com os danos decorrentes do cancelamento do voo.

Conquanto a ré tenha comprovado haver realocado os passageiros em outro voo, cuja partida estava programada para o dia seguinte ao originalmente pactuado, limitou-se a alegar em sua peça defensiva a ocorrência de força maior sem, contudo, comprovar cabalmente a impossibilidade de realocação dos autores em outro voo que lhes permitisse chegar ao destino em intervalo menor de tempo.

Ademais, a apelante não avisou aos demandantes com antecedência sobre o cancelamento do voo.

Os recorridos foram até o aeroporto, distante aproximadamente 80 km de sua residência, apenas para descobrir que não conseguiriam embarcar. O transtorno, por óbvio, poderia ter sido evitado, caso a empresa tivesse providenciado a comunicação prévia devida.

Não bastasse, a demandada realizou apenas manifestação genérica de que “prestou todo o suporte necessário”, contudo, os insurgentes comprovaram que tiveram gastos com o traslado do aeroporto de Campinas/SP até o hotel custeado pela empresa requerida. Assim, mesmo que os apelados tenham informado que a companhia aérea ré efetivamente forneceu hospedagem, ao que tudo indica, seu auxílio se limitou a esse suporte.

¹ <https://www.correiobraziliense.com.br/mundo/2024/04/6845370-milhares-de-voos-sao-cancelados-na-franca-por-greve-de-controladores.html>

² <https://oglobo.globo.com/mundo/noticia/2024/04/25/franca-tem-milhares-de-voos-cancelados-por-greve-de-controladores.ghtml>

Portanto, é inegável a falha na prestação do serviço de transporte, de sorte que, com fulcro nos artigos 19 e 22, item 1, da Convenção de Montreal e 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor, **deverá a ré arcar com o prejuízo suportado pelos autores**, ou seja, o valor decorrente do traslado até o hotel e do *transfer* reservado para a chegada em Paris, que não ultrapassa o limite de 4.150 *Direitos Especiais de Saque por passageiro*.

Eis os conteúdos dos citados dispositivos:

“Artigo 19 - O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”.

“Artigo 22 – Limites de Responsabilidade Relativos ao Atraso da Bagagem e da Carga

1. Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, como se especifica no Artigo 19, a responsabilidade do transportador se limita a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro”.

Art. 14. *O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre*

sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Além disso, a ocorrência de dano extrapatrimonial é inegável.

O cancelamento do voo e o considerável atraso para a chegada ao destino certamente ocasionou frustração, angústia e sofrimento aos demandantes, que tiveram a sua viagem de comemoração de aniversário de casamento injustamente encurtada.

Com relação ao valor indenizatório, a justa reparação deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporcionará ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasor ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Ainda sobre tal questão, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele

ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outras palavras, na fixação do *quantum* indenizatório, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, assim como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade (coercitiva-compensatória-pedagógica).

Apesar do reconhecido desconforto e estresse psicológico, a quantia fixada em Primeira Instância, **no patamar de R\$ 10.000,00 para cada autor**

(total R\$ 20.000,00), revela-se exorbitante e capaz de ensejar enriquecimento sem causa.

Diante das peculiaridades do caso, **entende-se como adequada a fixação de indenização no montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada autor (total de R\$ 14.000,00)**. Tal quantia se afigura capaz de trazer alguma sensação de compensação à parte autora e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes para evitar situações similares.

À vista dessas considerações, **reforma-se a r. sentença vergastada para minorar a verba indenizatória**.

CONCLUSÃO

Em suma, reforma-se a r. sentença unicamente para reduzir a indenização por danos morais para o valor total de R\$14.000,00 (quatorze mil reais), sendo R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada litigante.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso**.

Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora

Assinatura digital