



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349462

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1054586-04.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes MARIANA PALHÃO VERRI (JUSTIÇA GRATUITA) e ARTUR LUKASSE FACINI PEREIRA E SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48676

Apelação nº 1054586-04.2023.8.26.0506

Comarca de Ribeirão Preto

Apelantes: **MARIANA PALHÃO VERRI e ARTUR LUKASSE FACINI PEREIRA E SILVA**

Apelada: **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**

Juiz de Direito: Mario Leonardo de Almeida Chaves Marsiglia

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais e materiais devido a atraso de voo e cancelamento de trecho, resultando em transporte alternativo por ônibus. Requerida a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Sentença de primeira instância julgou improcedente o pedido.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na análise da ocorrência de dano moral em decorrência do atraso e cancelamento do voo.

III. Razões de Decidir

3. O atraso do voo foi admitido pela ré, mas a assistência material foi prestada, afastando a ideia de dano moral.

4. Simples aborrecimentos do cotidiano não ensejam indenização por dano moral, pois não houve abalo emocional substancial.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A prestação de assistência material em casos de atraso de voo, conforme regulamentação da ANAC, elide a configuração de dano moral. 2. Simples aborrecimentos não caracterizam dano moral indenizável.

Legislação Citada:

- CF/1988, arts. 1º, III, e 5º, V e X; CPC, art. 487, inc. I; Código Civil, art. 732; Resolução 400 da ANAC, arts. 26 e 27; CPC, art. 85, § 11 e § 3º.

1:- Trata-se de indenização por dano moral decorrente de atraso de voo nacional.

Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “*MARIANA PALHÃO VERRI e ARTUR LUKASSE FACINI PEREIRA E SILVA propuseram a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS contra AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., alegando que adquiriram passagens de transporte aéreo junto à requerida para o dia 27/08/2023 que sairia de Goiânia para Campinas e desta para Ribeirão Preto, devendo chegar ao seu destino final às 18h40min do mesmo dia. Afirmaram que, no aeroporto de Viracopos - Campinas, foram informados sobre o cancelamento do voo para Ribeirão Preto. Aduziram que o trajeto Campinas-Ribeirão Preto foi realizado por ônibus, com a chegada no local de destino às 22h15min. Alegaram que a requerida entregou 02 vouchers de R\$ 500,00 pelo cancelamento do voo, contudo não têm interesse em utilizá-*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

los, requerendo a restituição do valor em dinheiro proporcional ao valor de milhas gastas. Requereram a procedência da ação para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais do valor de R\$ 1.668,25, bem como por danos morais no valor de 05 salários-mínimos. O réu contestou a ação (fls. 104/116), alegando, preliminarmente, a falta de interesse de agir. Sobre os fatos, disse que disponibiliza vários meios de comunicação aos consumidores e que o atraso foi devido a manutenção não programada, caracterizando caso fortuito. Aduziu que a parte autora aceitou o remanejamento, recebendo voucher de alimentação, bem como voucher compensatório. Sustentou a inoccorrência de danos morais ou materiais. Pleiteou a improcedência. Réplica a fls. 128/133.

A r. sentença de fls. 138/147, julgou improcedente o pedido inicial. Consta do dispositivo “*Do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, com fundamento no art. 487, inc. I, do CPC. Arcará a parte autora com as custas, despesas processuais, e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.*”

Apelam os autores, requerendo que a ré seja condenada ao pagamento de indenização por dano moral, em valor não inferior a cinco salários-mínimos para cada apelante.

O recurso foi recebido a fls. 177 e apresentadas contrarrazões a fls. 166/174.

É o relatório.

2:- Cumpre anotar que ao presente caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porquanto inegável a relação jurídica de consumo entre os litigantes, conforme preceitua o artigo 732, do Código Civil.

O atraso do voo em três horas é fato incontroverso, porquanto admitido pela transportadora aérea ré.

Subsiste a questão da ocorrência —ou não— do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

A assistência material com voucher para alimentação, acomodação em próximo voo disponível e até mesmo acomodação para pernoite, no caso em análise em que o atraso foi mínimo, elidem a angústia, o transtorno e a sensação de insegurança comumente alegados em casos como o ora em análise.

A bem se ver, tais assistências de caráter material foram cumpridas pela companhia aérea e, dado ao pouco tempo de atraso, afastam a ideia de dano moral.

Veja-se que tal obrigação, que foi cumprida, é de caráter mínimo, conforme dispõem os artigos 26, incisos I e II, e 27, ambos da Resolução 400, da ANAC, in verbis:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 comportas 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;

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”

Não houve qualquer abalo emocional substancial ou qualquer outra situação que se traduzisse em tristeza ou dor interna dos autores, mas apenas o aborrecimento de ter de suportar situação que lhes era inesperada.

A busca pela satisfação de direitos perante o Poder Judiciário é uma faculdade, caracterizada pelo exercício do livre arbítrio e fato até corriqueiro atualmente, que tem natureza muito mais administrativa do que psíquica.

Os simples aborrecimentos do cotidiano não podem ensejar indenização por dano moral, visto que fazem parte da vida e não trazem maiores consequências ao indivíduo. Caso se considerasse que qualquer aborrecimento ou desentendimento ensejasse dano moral, assistiríamos a uma banalização deste instituto e a vida em sociedade se tornaria inviável.

Desta forma, buscar solucionar um problema havido com relação à efetiva quitação de dívida, de fato causou aborrecimento aos apelantes. No entanto, este aborrecimento não se caracteriza como dano moral e, por esta razão, torna-se impossível a condenação da ré ao pagamento da indenização. O que os recorrentes sofreram foi um mero aborrecimento, um contratempo não passível de ser indenizado.

Questiona-se: Qual princípio moral dos apelantes foi violado? Qual projeção social



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

este evento foi capaz de provocar que impediu sua convivência com os demais membros da sociedade? Aborrecimentos decorrentes da celebração de contratos ou da prestação de serviços são, em geral, comuns e suportáveis, fazendo parte das relações humanas. Como já dito, não podem simples desentendimentos e aborrecimentos ensejarem o deferimento de indenização por dano moral. Tem-se que, no caso em comento, não passou a parte recorrente por sofrimento moral.

Não tendo sido narrados outras circunstâncias e fatos relevantes, não houve a caracterização da angústia, sofrimento e abalo psíquico a ensejar indenização extrapatrimonial.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 15% sobre o valor da causa atualizado, com a ressalva de que tais verbas só poderão ser exigidas se houver comprovação de que os requerentes não mais reúnem os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º, do artigo 98, do mesmo diploma legal.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator