



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000351886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018232-96.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AMANDA SOARES DE SOUZA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1018232-96.2024.8.26.0068

Apelante: Amanda Soares de Souza

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca de Origem: Barueri

Juiz da Vara de origem: Bruno Paes Straforini

Voto nº 10.045

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra a Azul Linhas Aéreas S/A, para a indenização por danos morais devido a atraso de voo de Goiânia a Campinas, sem assistência da companhia aérea.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso de voo configura dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mas o dano moral não é presumido em casos de atraso de voo e deve ser comprovada a lesão extrapatrimonial.

4. No caso, não foi demonstrado nenhum transtorno apto a causar lesão a direito da personalidade e justificar a almejada indenização por dano moral. Hipótese de mero aborrecimento.

5. Sentença de improcedência mantida.

IV. Dispositivo

6. Recurso não provido.

Legislação citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §11.

Jurisprudência citada:

STJ, AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19.10.2020.

STJ, REsp n. 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27.08.2019.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Amanda Soares de Souza em face da Azul Linhas Aéreas S/A.

A sentença (fls. 128/132) julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos (fl. 131):

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora a arcar com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa atualizado.

A autora apresentou apelação (fls. 135/149). Defende seu direito à indenização por danos morais decorrentes de atraso de quase sete horas em seu voo, sem qualquer assistência da companhia aérea requerida. Aponta a ocorrência de falha na prestação de serviços da ré, resultante de fortuito interno. Desse modo, pretende a reforma da sentença, com a procedência do pedido inicial.

Recurso tempestivo, instruído com comprovante de recolhimento do preparo (fls. 150/151) e respondido (fls. 155/164).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Amanda Soares de Souza em face da Azul Linhas Aéreas com o objetivo de obter indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) decorrentes de atraso em voo de Goiânia à Campinas.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

§ 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.

Todavia, no caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

No caso, a autora narra na exordial ter comprado passagem aérea para o voo de Goiânia para Campinas, com saída no dia 20/03/2024, às 06h00 (seis horas) e pouso no mesmo dia, às 07h35 (sete e trinta e cinco minutos) (fl. 23). Todavia, ao tentar efetuar o embarque, foi informada de que o voo sofreria atraso e embarcou efetivamente na aeronave às 12h23 (doze horas e vinte e três minutos), ou seja, com pouco mais de seis horas de atraso (fl. 24). Desse modo, apenas chegou ao seu destino às 13h58 (treze horas e cinquenta e oito minutos).

Não se extrai desse quadro nenhum fato apto a causar lesão de natureza extrapatrimonial. Respeitada a orientação em sentido diverso, ainda que a autora tenha sido submetida a período considerável de espera no aeroporto, a situação não supera o mero dissabor cotidiano e não permite identificar lesão à integridade psíquica, à honra ou a algum outro direito da personalidade, contexto no qual não existe dano indenizável e o pedido indenizatório é mesmo improcedente, como bem observou o juízo *a quo* (fl. 131):

Não é possível presumir o dano moral na presente situação. Dizer que o dano moral é presumido quando do atraso de voo é dizer que o passageiro sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade necessariamente pelo fato de a aeronave não ter partido no exato horário da viagem adquirida. Portanto, é um abalo que não precisa ser comprovado.

Ocorre que, no caso analisado, a autora realizou a viagem algumas horas mais tarde do que o planejado, tendo chegado ao seu destino menos de 7 horas após o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

horário previsto. Não é possível dizer que sua honra foi abalada e que o atraso lhe causou intenso sofrimento, considerando o atraso em algumas horas.

Assim, a sentença deve ser mantida, por seus próprios fundamentos. Os honorários devidos pela autora são majorados a 15% sobre o valor atualizado da causa, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator