



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000351030

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000979-95.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes LETÍCIA MACHADO BIMBATO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e LIZ MACHADO BIMBATO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000979-95.2024.8.26.0068

Apelante: Letícia Machado Bimbato e Liz Machado Bimbato (Menores representados)

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca: Barueri

Juíza sentenciante: Dra. Renata Bittencourt Couto da Costa

Voto nº 31.961

Apelação. Ação indenizatória. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo e perda de conexão. Realocação em voo no dia seguinte. Chegada ao destino final com atraso de 22 horas na viagem de crianças de dois e de cinco anos. CDC. Readequação da malha por condição climática desfavorável não comprovada. Ausência de assistência adequada e integral ao passageiro. Fortuito interno. Dano moral ora reconhecido. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 para cada autor. Ação ora julgada procedente. Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 111/116, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a presente ação em que a parte autora busca reparação pelos prejuízos morais sofridos em razão de atraso de voo operado pela companhia aérea requerida.

Concluiu o julgado pelo reconhecimento da ocorrência de excludente de responsabilidade e pela ausência de ato ilícito, por entender que o documento de pág. 61 comprova que o atraso em questão se deu por razões de problemas climáticos e de acordo com as orientações e exigências da ANAC.

Inconformada, apela a parte autora com vistas à inversão do resultado, a insistir na ocorrência de danos morais indenizáveis, para o que argumenta, em síntese, ausência de comprovação das condições climáticas adversas, a força probatória do relatório METAR apresentado, vez que se trata de *print* de tela sistêmica, não informa os voos afetados e o horário da ocorrência, e, no mais, aduz sobre a falta de assistência material adequada aos passageiros, que se tratavam de crianças, a alteração unilateral do contrato de transporte e a desvantagem exagerada do consumidor (págs. 119/130).

O recurso foi processado e respondido pela companhia aérea apelada (págs. 134/143).

O Ministério Público declinou da intervenção ante a regular representação civil e processual das menores e a demanda ser de natureza meramente patrimonial (págs. 29/33).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento do recurso.

Trata-se de ação em que a parte autora pretende o recebimento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, para cada autora, em razão da falha na prestação dos serviços oferecidos pela companhia aérea requerida.

É incontroverso que os genitores da parte autora adquiriram passagens aéreas da companhia ré para viagem em família no

trecho Vitória/ES - Carajás/PA, com conexão em Belo Horizonte, com previsão de partida do primeiro voo às 10:20 do dia 09.01.2022 e chegada ao destino final às 15:10 do mesmo dia, porém o voo do trecho inicial sofreu atraso, o que acarretou a perda do voo de conexão, sendo as autoras realocadas para voo na manhã do dia seguinte, chegando ao destino final com mais de vinte e duas horas de atraso do horário inicialmente contratado (págs. 12/19).

E, diante da relação de consumo entre as partes, mediante celebração de contrato de transporte aéreo, cabe ao prestador de serviço a obrigação de cumpri-lo com segurança e de forma fiel à contratada, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 734 do Código Civil.

E, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, embora a ré afirme que o atraso do voo ocorreu por motivo de força maior, consistente em más condições meteorológicas no aeroporto de Vitória/ES, não produziu provas documentais nesse sentido, pois aqueles de págs. 60/61 não são capazes de comprovar o alegado, tampouco demonstram que outros voos não operaram normalmente no aeroporto Eurico de Aguiar Salles.

Conforme já asseverado por esta C. Câmara¹, cabia à companhia aérea *apresentar relatórios de gerenciamento de tráfego aéreo para comprovar que os aeroportos estiveram fechados para pousos e decolagens*, o que não restou evidenciado no caso concreto.

Note-se que as condições climáticas são fatores inerentes ao risco do serviço prestado pela companhia aérea, caracterizando-se assim como caso fortuito interno.

¹ Nesse sentido: TJSP; Apelação Cível nº 1005817-14.2020.8.26.0071; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2021; Data de Registro: 12/01/2021.

Ademais, o consumidor alegou falta de assistência material, e a despeito de afirmar o contrário o transportador nada comprovou, vez que os *prints* de telas sistêmicas apresentados à pág. 50, elaborados de forma unilateral, não comprovam efetivamente a prestação de alegada assistência adequada e integral às autoras, de modo que o ato ilícito com isto se avoluma e intensifica.

Desse modo, forçoso reconhecer a falha na prestação do serviço, em razão da interpretação conjunta dos artigos 3º e 14 do CDC, que gera o dever de reparar os prejuízos daí decorrentes.

O atraso de mais de 22 horas na viagem programada das crianças autoras (págs. 18/19), com pernoite em cidade diversa da esperada, não constitui mero aborrecimento, tendo em vista a desassistência ao passageiro, o tempo subtraído, o desconforto, a aflição e a frustração pela não ocorrência de viagem célere, o que em si afeta a paz e tranquilidade do consumidor e autoriza o reconhecimento do dever de reparação por danos morais.

Com relação à quantia indenizatória, na ausência de um critério objetivo para fixação do valor da reparação, deve-se atentar para a proporcionalidade e razoabilidade.

Assim, observando os fatos narrados nos autos e o conjunto probatório, à luz das regras dispostas pelo art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, fixo a título de danos morais o valor de R\$ 3.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 6.000,00, levando-se em consideração as peculiaridades do caso, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a ausência de prova de fornecimento de hospedagem e alimentação, bem como de perda de compromisso inadiável no destino, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à companhia aérea para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

A propósito assim já decidiu esta C. Câmara recentemente:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Indenização por Danos Morais. Transporte aéreo nacional de passageiros. Atraso de voo. Sentença de procedência. Inconformismo do Autor, requerendo a majoração do montante indenizatório moral. Desacolhimento. Autor que chegou ao destino 24 horas após o previsto originalmente, aguardando longas horas no Aeroporto à espera de outro voo, sem auxílio da Empresa Ré. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Quantia que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento a quem recebe. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007217-33.2024.8.26.0068; Relator: Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025).

Nessas condições, o recurso da parte autora merece acolhimento a fim de julgar procedente a ação e condenar a ré a pagar o valor de R\$ 3.000,00, a cada autora, a título de danos morais, totalizando a quantia de R\$ 6.000,00.

Juros desde a citação e correção monetária desde o presente arbitramento, contados nos termos dos vigentes artigos 389 e 406 do CC.

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida², esta deverá arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas

² Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais, além dos honorários advocatícios sucumbenciais, que ora fixo em 20% sobre o valor da condenação, tendo em vista o controle preventivo da dignidade do trabalho do advogado e considerando os critérios dos incisos de I a IV do § 2º do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ.

Ante o exposto, o voto é pelo provimento do recurso, conforme acima especificado.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator