



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353546

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031715-77.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados MARCELA BARCELOS TAVARES e GUSTAVO HENRIQUE MARTINEZ DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1031715-77.2023.8.26.0506

Origem: **Foro de Ribeirão Preto/7ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Thomaz Carvalhaes Ferreira

Recorrente: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Recorrida: **Gustavo Henrique Martinez da Silva, Marcela Barcelos Tavares**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01553

Apelação cível. Ação de indenização. Voo nacional. Atraso de aproximadamente dez horas do horário previsto originalmente. Sentença de procedência, que condenou a ré ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$ 106,63, e por dano moral, no valor de R\$ 7.000,00 para cada autor. Inconformismo da parte ré.

Preliminar de litigância de má-fé. Afastada. Sem prova inequívoca do dolo, não se aplicam as sanções por litigância de má-fé (RSTJ 17/363). Preliminar *rejeitada*.

Mérito. Prevalência do Código de Defesa do Consumidor sobre Código Brasileiro de Aeronáutica [AgRg nos EDcl no AREsp nº 418.875/RJ]. Ausência de excludente da responsabilidade. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade civil objetiva da companhia aérea bem definida na sentença recorrida. Telas sistêmicas, em parte ilegíveis, são insuficientes para demonstrar que os autores que teriam solicitado a reacomodação de voo. Eventos climáticos não comprovados. Cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo. Dano moral configurado. Indenização fixada em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e com os precedentes desta C. Câmara.

Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 90/100, por meio da qual foram julgados procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$ 106,63

e por dano moral, no valor de R\$ 7.000,00 para cada um dos autores. Por ter sucumbido, a ré foi condenada, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

A ré, ora apelante, pretende a reforma da sentença, defendendo a aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor, com a adequação do julgado. Sustenta o pedido de acomodação de voo feito pelos autores em razão de más condições climáticas como excludente de responsabilidade. Afirma a prestação de assistência material aos autores. Insurge-se contra o *quantum* indenizatório fixado no *decisum*, pugnando pelo afastamento e, subsidiariamente, pela redução (fls. 103/109).

Contrarrazões a fls. 118/131. Preliminarmente, aduz litigância de má-fé. No mérito, pugna pela manutenção da sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 110/114).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preliminar de litigância de má-fé

Não comporta albergue o pedido aduzido em contrarrazões, para condenação da ré em multa por litigância de má-fé

Sem a prova inequívoca do dolo, e ausente culpa grave da parte, não se aplicam as sanções por litigância de má-fé (RSTJ 17/363 e AgInt no AREsp nº 1869919- MS, Rel. Min. Raul Araújo).

Rejeito, pois, a preliminar suscitada.

Mérito

O recurso *não comporta* provimento.

Pelo que narra na inicial, os autores contrataram transporte aéreo junto a ré, adquirindo passagem para o trecho Campinas-SP/Florianópolis-SC. A saída de Campinas, em 16/06/2023, estava programada às 08h40 e a chegada em Florianópolis prevista para as 09h55 do mesmo dia. No entanto, houve cancelamento do voo e, após uma hora de espera, os autores foram reacomodados em outro, com partida às 17h45 e chegada às 19h00. Afirmam não ter sido oferecidas a eles assistência material e que, em razão do atraso, perderam a reserva de veículo que tinham na cidade de destino, tendo que locar outro de valor mais alto.

Em contestação, a ré alegou, em suma, a ocorrência de fortuito externo (más condições climáticas) e que foi a parte autora quem solicitou a reacomodação pelo clima no aeroporto de Campinas. Disse ter prestado toda a assistência necessária e a afirmou a descaracterização de prejuízo moral.

É incontroverso que houve cancelamento de voo dos autores, com realocação, ocasionando quase 10 horas atraso do horário original para a chegada ao destino. Resta verificar, porém, se estava presente alguma hipótese de excludente da responsabilidade da parte ré pela demora. E a resposta é negativa.

Primeiramente, ao contrário do que defende a ré, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)"
[destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

No caso, a companhia aérea se limitou a afirmar que os próprios autores solicitaram a acomodação em outro voo, devido às condições meteorológicas desfavoráveis no horário originalmente previsto. Contudo, deixou de fazer prova nesse sentido.

As telas sistêmicas entranhadas à defesa da ré, com partes ilegíveis (fls. 56), são insuficientes para evidenciar solicitação dos autores quanto à suposta acomodação para outro voo.

Ademais, também deixou de comprovar que as condições climáticas efetivamente impediram a decolagem da aeronave, assim como a das demais aeronaves que decolariam do aeroporto em questão no mesmo dia e horário do voo dos autores. A própria ré mencionou a discricionariedade dos comandantes de cada companhia quanto à realização do voo ou não.

Nesse contexto, poderia ter cuidado de evidenciar que outros voos foram impedidos de decolar e que não existia algum disponível para realocar a parte autora em prazo razoável. Mas não o fez. Também não comprovou ter prestado a alegada assistência material

Deste modo, não restou comprovada força maior excludente de sua responsabilidade, verificando-se que a hipótese é mesmo de defeito na prestação do serviço, visto que os autores chegaram ao destino somente 10 horas depois do previsto.

Os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pelas partes transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

Com efeito, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *inference-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Em casos parelhos, esta C. Câmara já decidiu que:

*"Direito Civil e do Consumidor. Transporte Aéreo. Cancelamento de voo e atraso na viagem. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Recurso parcialmente provido, com determinação. I. Caso em exame 1. Ação indenizatória movida por passageiros contra companhia aérea, em razão do cancelamento de voo e atraso de mais de 10 horas na chegada ao destino. A sentença de primeira instância julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais. II. Questão em discussão 2. As principais questões em análise são: (i) a responsabilidade da companhia aérea pelo atraso e cancelamento do voo; (ii) a caracterização de danos morais pelos transtornos sofridos pelos passageiros; (iii) a existência de danos materiais passíveis de reparação. III. Razões de decidir 3. DANO MORAL. Trata-se de relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados (art. 14, CDC). **A alegação de força maior baseada em condições climáticas desfavoráveis não foi comprovada.** Ausência de excludente. Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos autores. Falha na prestação do serviço configurada. Atraso de voo de aproximadamente 10 horas do originalmente contratado. Expectativa da viagem frustrada. Circunstância que ultrapassa o mero dissabor. Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados. Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC. Danos morais configurados. Verba indenizatória arbitrada no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada autor que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o contexto dos fatos e a natureza dos prejuízos sofridos. Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual. Recurso provido. 4. DANO MATERIAL. Não ficou demonstrada a*

Apelação Cível nº 1031715-77.2023.8.26.0506 (MRMB-MC)

Voto nº 01553

Página: 6/8

obrigação da ré em reparar danos materiais, pois a reacomodação foi providenciada para o dia seguinte e os custos de transporte terrestre e cancelamento de hospedagem ocorreram por iniciativa unilateral dos autores, sem comprovação de prejuízos efetivos. Recurso não provido. 5. Sucumbência revista. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso parcialmente provido, com determinação. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da companhia aérea por cancelamentos e atrasos é objetiva, sendo indispensável comprovar força maior para afastar o dever de indenizar. 2. O atraso significativo que ultrapassa o mero aborrecimento enseja indenização por danos morais e se mostra necessário comprovar os prejuízos imateriais sofridos pelos passageiros, sendo descabida meras alegações." Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 737; Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1029589-45.2022.8.26.0003; TJSP, Apelação Cível 1013091-67.2022.8.26.0068; TJSP, Apelação Cível 1021470-41.2022.8.26.0506." [destaquei]

(TJSP; Apelação Cível 1002406-65.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024).

"Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Inépcia recursal do apelo interposto pela corré "Gol". Razões recursais, no tocante ao pedido de afastamento de sua condenação por danos materiais, dissociadas da motivação da sentença, que limitou sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais (artigos 932, inciso III, e artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil). Recurso não conhecido no ponto. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Hipótese em que o passageiro adquiriu bilhetes aéreos da companhia aérea "Gol", que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea ("Passaredo"). Responsabilidade solidária da corré "Gol". 3. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de cancelamento do voo, que delongou em mais de 33 horas a chegada do passageiro ao destino, sem a adequada prestação de assistência material. Ausência de excludente de responsabilidade em razão das alegadas "condições climáticas diversas", sem comprovação. 4. Dano moral configurado. Atraso para a chegada no destino. Autor, menor impúbere, que ficou horas no aeroporto aguardando providências e que perdeu dois dias de viagem destinada ao lazer. Evidente o dano moral sofrido. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 5. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso da corré "Gol" desprovido na parte conhecida. Recurso da corré "Passaredo" desprovido." [destaquei]

(TJSP; Apelação Cível 1017106-89.2023.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de onze horas na viagem que a autora contratou com a parte demandada - Ausência de prova da

Apelação Cível nº 1031715-77.2023.8.26.0506 (MRMB-MC)

alegação da ré de que problemas climáticos teriam acarretado o cancelamento do voo - Ônus da prova que incumbia à demandada (art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço configurada - Autora realocada em outro voo, acarretando atraso de onze horas até a chegada ao destino final - Demandada não demonstrou que tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à requerente (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida, com fixação adequada de R\$ 7.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Juros de mora devidos a partir da citação, quando a devedora foi constituída em mora (art. 240 do CPC), notadamente por se tratar de ilícito contratual - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00 (art. 85, § 11, do CPC)."
(TJSP; **Apelação Cível 1024175-31.2023.8.26.0068; Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2024; Data de Registro: 29/06/2024).

Assim, era caso de fixação de reparação por dano material e moral em favor dos autores.

Em relação ao *quantum* indenizatório pelo dano extrapatrimonial, considerando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, as condições pessoais das partes e os precedentes desta C. Câmara, entende-se como adequado o valor fixado pelo Juízo sentenciante.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso.

Como consectário lógico, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré ao patamar de 16% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Carlos Ortiz Gomes
Relator