



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000359825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014922-19.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ROBERTO CARLOS LOPES, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1014922-19.2023.8.26.0068

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro de Barueri

Magistrado(a): Dr(a). Raul de Aguiar Ribeiro Filho

Apelante: Roberto Carlos Lopes

Apelado(a): Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Voto nº 20369

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Atraso de voo nacional. Atraso de 24 horas na chegada ao destino final por problemas operacionais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora.

Responsabilidade civil. Fornecedora que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, nos moldes do Art. 14 do CDC. Problemas operacionais que configura fortuito interno, pois se insere no risco da atividade, não constituindo hipótese excludente de responsabilidade. Falha na prestação dos serviços configurada no caso concreto, sendo notórios o cansaço exagerado, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos pelos quais passou a parte autora.

Dano moral que, embora não possa ser presumido restou caracterizado no caso concreto. Comprovada a ocorrência de fato extraordinário capaz de ofender o âmago da personalidade.

Quantum indenizatório. Incontroverso que a empresa aérea prestou assistência material consistente no oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte – Circunstância a ser considerada na fixação do quantum devido, conforme orientação do E. STJ.

Recurso parcialmente provido para julgar a ação procedente em parte e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com consectários legais conforme fundamentação.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 140/147, que julgou improcedente a ação e, consequentemente, carreu à parte vencida o pagamento dos encargos sucumbenciais, entre eles, honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apela a parte autora pleiteando preliminarmente, a gratuidade da justiça, por não condições de arcar com as custas do processo sem prejuízo do próprio sustento. No mérito, alega que estão presentes os pressupostos para a responsabilidade civil. Argumenta que a ré não cumpriu com o dever de prévia informação sobre a ocorrência com o voo contratado. Ademais, a necessidade de manutenção não programada de aeronave configura fortuito interno, não eximindo o transportador de responder pelos danos decorrentes da conduta ilícita. Tece considerações sobre a responsabilidade objetiva do transportador. Diz que não foi prestada a assistência material adequada. Invoca a jurisprudência. Pede a procedência da ação.

Recurso tempestivo e respondido.

É o relatório.

Inicialmente, concedo ao apelante os benefícios da gratuidade da justiça. Lembro, por oportuno, que o magistrado somente pode indeferir a benesse, quando presentes elementos

concretos capazes de infirmar a declaração de necessidade, o que não é o caso dos autos.

Nesse sentido, confira-se recente decisão do C. STJ:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. GRATUIDADE DA JUSTIÇA. ALEGAÇÃO DE INSUFICIÊNCIA DE RECURSOS. PRESUNÇÃO RELATIVA. AFASTAMENTO. NECESSIDADE DE INDICAÇÃO DE ELEMENTOS CONCRETOS CONSTANTE DOS AUTOS. 1. Exceção de pré-executividade oposta em 4/8/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 26/7/2022 e concluso ao gabinete em 14/3/2023. 2. O propósito recursal consiste em dizer se é lícito o indeferimento do pedido de gratuidade da justiça formulado por pessoa natural ou a determinação de comprovação da situação de hipossuficiência sem a indicação de elementos concretos que indiquem a falta dos pressupostos legais para a concessão do benefício. 3. De acordo com o §3º, do art. 99, do CPC, presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural. 4. Diante da presunção estabelecida pela lei, o ônus da prova na impugnação à gratuidade é, em regra, do impugnante, podendo, ainda, o próprio juiz afastar a presunção à luz de elementos constantes dos autos que evidenciem a falta de preenchimento dos pressupostos autorizadores da concessão do benefício, nos termos

do §2º, do art. 99, do CPC. 5. De acordo com o §2º, do art. 99 do CPC/2015, o juiz somente poderá indeferir o pedido se houver nos autos elementos que evidenciem a falta dos pressupostos legais para a concessão de gratuidade, devendo, antes de indeferir o pedido, determinar à parte a comprovação do preenchimento dos referidos pressupostos. 6. Na hipótese dos autos, a Corte de origem, ao apreciar o pedido de gratuidade, em decisão genérica, sem apontar qualquer elemento constante dos autos e ignorando a presunção legal, impôs ao recorrente o dever de comprovar a sua hipossuficiência, em ofensa ao disposto no art. 99, §2º e §3º do CPC, motivo pelo qual, impõe-se o retorno dos autos ao Tribunal a quo para que, reexaminando a questão, verifique se existem, a partir das peculiaridades da hipótese concreta, elementos capazes de afastar a presunção de insuficiência de recursos que milita em favor do executado, se for o caso especificando os documentos que entende necessários a comprovar a hipossuficiência. 7. Recurso especial conhecido e provido.” (Recurso Especial n.º 2.055.899 – MG (2023/0060553-8), Rel. MINISTRA NANCY ANDRIGHI, 3ª TUMA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, j. em 20.6.2023).

No caso concreto, inexistem dados capazes de contrariar a declaração de necessidade, tampouco impugnação da parte ré em relação ao pedido. **CONCEDO**, pois, a benesse pleiteada.

Anote-se.

No mérito, o autor ajuizou a ação alegando, em suma, que adquiriu passagem aérea para voo nacional (com saída do Rio de Janeiro às 08:00 horas do dia 05/07/2023, conexão em Curitiba e chegada em Pato Branco às 15:45 do mesmo dia).

Pois bem.

Em sede preambular releva recordar que estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de **reparação** do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um**

dano, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente¹.

Da análise dos autos, depreende-se que, de fato, houve o atendimento destes três requisitos aptos a ensejarem a condenação da ré a indenizar a parte autora por danos morais, senão vejamos.

Como é cediço, a empresa responsável pelo transporte de passageiros responde **objetivamente** pelos danos causados independentemente da prova da culpa, sendo suficiente a prova da existência da relação de causalidade entre o fato e o dano.

Restou incontroverso nos autos o atraso na chegada ao destino final por cerca de 24 horas, alegando a ré, apenas, que o atraso no voo decorreu de necessidade de manutenção não programada de aeronave.

Todavia, a existência de necessidade de manutenção não programada de aeronave é fato que se insere no risco da atividade da ré, não constituindo hipótese de fortuito externo, mas sim interno. Sobre o tema, veja-se entendimento do Colendo STJ:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. (...) 1. A **ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo** (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a

¹ Diniz, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, volume 3 : teoria das obrigações contratuais e extracontratuais / Maria Helena Diniz. – 27. Ed. – São Paulo : Saraiva, 2011, pág. 864/865.

responsabilidade da empresa de aviação (...). 3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos.” (STJ; 4ª Turma; AgRg no Ag nº 1310356/RJ; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 14/04/2011).

Ressalte-se que o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte, por força dos Arts. 734 e 737 do CC, *in verbis*:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

No caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada assistência material. Acerca do assunto, reza o Art. 741 do CC:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

A Resolução nº 141, de 09/03/2010, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material, a depender do tempo de atraso:

“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.”.

No caso concreto, além da demora excessiva, a ré não comprovou a adoção de medidas para minimizar os prejuízos, tal como a realocação (inclusive junto a outras companhias) na primeira oportunidade.

Nesse contexto, houve defeito na prestação do serviço, decorrentes do cancelamento do voo, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Com base nestas circunstâncias, são indiscutíveis os aborrecimentos decorrentes

do atraso do voo, suficientes para efetivo abalo do estado anímico do passageiro, a justificar a indenização por dano moral.

O Superior Tribunal de Justiça aponta alguns parâmetros a serem considerados no arbitramento: “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 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” (REsp 1.584.465-MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.18).

No caso, a empresa aérea prestou assistência material consistente no oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte – fls. 95, inexistindo razão para desconsiderar as informações extraídas do site da ré, e não impugnadas especificamente pela parte autora.

Nessa linha de raciocínio, mostra-se adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (e não R\$ 8.000,00, conforme pretendido). Tal quantia bem se ajusta à hipótese, atende a diretriz do artigo 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e serve como medida punitiva para evitar esse tipo de prática abusiva.

Nesse sentir os seguintes precedentes desta 15ª Câmara

de Direito Privado, a saber:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo internacional - Cancelamento de voo e atraso de 20 horas na chegada ao destino - Sentença de parcial procedência que condenou a empresa aérea no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 - Apelo da autora - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Convenção de Varsóvia e de Montreal - Controvérsia apresentada no RE 636.331/RJ que envolve somente os limites de indenização por danos materiais em decorrência de extravio de bagagem em voo internacional - Falha na prestação do serviço - Fortuito interno - Caracterização - Art. 14 do CDC - Ausente prova acerca dos problemas técnicos operacionais que teriam causado o atraso na viagem, o que, aliás, configura fortuito interno e não isenta a responsabilidade objetiva da demandada - Defeito na prestação de serviço com consequência suportada pela demandante - Precedentes - Incontroverso que a empresa aérea prestou assistência material consistente no oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte - Recurso parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00, atualizado desde o arbitramento e acrescido de juros de mora a contar da citação, e fixar a verba honorária devida ao patrono da apelante em 20% sobre o valor da condenação.

(TJSP; Apelação Cível 1035405-71.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024).

“APELAÇÃO RESPONSABILIDADE CIVIL Transporte Aéreo - Danos morais - Sentença de procedência - Recurso da autora - Pretensão de majoração dos danos morais - Possibilidade - Atraso de 11 horas para chegada no destino final - Ausência de assistência material - Perda de um dia da viagem - Dissabores que ultrapassam o mero aborrecimento - Responsabilidade objetiva da ré - Artigo 927, parágrafo único do CPC - Danos morais devidos - Valor da indenização majorado para R\$5.000,00, com observância nos critérios da

razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes - Sucumbência mantida - Honorários advocatícios majorados - Recurso provido” (Apelação nº 1021300-94.2020.8.26.0100, Rel. Des. Achile Alesina, j. 30/8/2021).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Prestação de serviços - Atraso de voo - Chegada ao destino mais de 13 horas do horário inicialmente contratado. Recurso da ré - Pretensão em ser afastado ou reduzido os danos morais Impossibilidade - Dissabores que ultrapassam o mero aborrecimento – Condições climáticas não comprovadas - Ausência de comprovação de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor - Artigo 373, II do CPC - Ausência de rompimento do nexo causal - Responsabilidade objetiva da ré - Artigo 737 do Código Civil - Danos morais mantidos - Recurso não provido. Recurso do autor Pretensão em majoração da verba indenizatória - Danos morais fixados em R\$ 5.000,00 -Insurgência - Impossibilidade - Indenização arbitrada pela r. sentença singular que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não se constituindo nem em enriquecimento nem em empobrecimento sem causa - Precedentes - Recurso não provido. Sucumbência - Por força da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários impostos, diante da regra do artigo 85, §11, do CPC/2015 - Recurso não provido. Dispositivo - Recursos não providos” (Apelação nº 1000605-21.2020.8.26.0068, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Achile Alesina, j. 30/9/2020).

“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. Contexto probatório a demonstrar a ocorrência de falha na prestação dos serviços ofertados pela companhia aérea. Alegação de caso fortuito ou força maior por necessidade de manutenção da aeronave que não exclui a responsabilidade da ré. Hipótese de fortuito interno. Fato previsível que integra o risco da atividade explorada pela companhia aérea, que não exclui sua responsabilidade, que, na hipótese, é objetiva, a teor do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. Dano moral “in re ipsa”. “Quantum” fixado em R\$ 5.000,00, em atenção às circunstâncias do caso e em consideração ao caráter punitivo da

medida, ao poderio econômico da companhia aérea, certamente abalado pelo cenário atual gerado pela pandemia do coronavírus, e aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito. Ação procedente. Sentença reformada. Apelação parcialmente provida" (Apelação nº 1006443-43.2020.8.26.0003, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Jairo Brazil Fontes de Oliveira, j. 29/9/2020).

A quantia será devidamente corrigida a partir desta data (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês desde a citação até 29.08.24, a partir de 30.08.24 incidirão juros mensais fixados na taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º, CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Pelo desfecho, inverte os encargos sucumbenciais, fixada a verba honorária em 20% do valor da condenação, considerado o trabalho realizado na fase recursal e a súmula nº 326 do E. STJ.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento parcial ao recurso para julgar a ação procedente em parte e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com os consectários legais conforme fundamentação.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois



“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais” (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Rodolfo Pellizari
Relator