



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361973

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000167-95.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que são apelantes MARLENE RIBEIRO DIAS PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e SILVIO APARECIDO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 22ª 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 Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 10 de abril de 2025

JÚLIO CÉSAR FRANCO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000167-95.2024.8.26.0248

Apelantes: Marlene Ribeiro Dias e Silvio Aparecido Pereira

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras

Comarca: Indaiatuba

Voto nº 05.410

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO DE 11 HORAS NA CHEGADA AO DESTINO. REALOCAÇÃO EM NOVO VOO E PARTE DO TRAJETO REALIZADO DE ÔNIBUS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DOS AUTORES. PEDIDO DE MAJORAÇÃO DE DANOS MORAIS. “QUANTUM” FIXADO EM R\$5.000,00 PARA CADA QUE SE MOSTRA ADEQUADO AO CASO, EM RAZÃO DA NÃO COMPROVAÇÃO DE INTERCORRÊNCIAS EXTRAORDINÁRIAS EM PREJUÍZO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 151/157) interposto por Marlene Ribeiro Dias e Silvio Aparecido Pereira com o objetivo de reformar a r. sentença (fls. 144/148) proferida nos autos da ação de indenização por danos morais, que a julgou procedente, condenando a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$5.000,00 para cada autor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Irresignados, apelam os autores pleiteando a majoração dos danos morais para R\$10.000,00 para cada, uma vez que chegaram ao destino com 11 horas de atraso, com recebimento de assistência material precária e tiveram que enfrentar parte do trajeto de ônibus. Pugnam pela reforma da r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 161/168.

Recurso tempestivo e regularmente recolhido. Ausente de preparo, uma vez que os apelantes são beneficiários da justiça gratuita (fls. 51/52).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 193).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação indenizatória, na qual os autores adquiriram passagens aéreas junto à ré para realizar viagem partindo de Campinas/SP com destino a Goiânia/GO, no dia 21/12/2023, com previsão de chegada às 09h50min. Ocorre que o voo foi cancelado, sem qualquer aviso prévio, de modo que a ré realocou os autores em outro voo com destino a Brasília/DF, onde pegariam uma Van com destino à Goiânia/GO.

Narram que a assistência material foi precária, já que não havia água mineral dentro da Van e chegaram ao destino somente às 20h39min, ou seja, com atraso de 11 horas do horário programado.

Diante dos transtornos, requereram indenização por danos morais, no valor de R\$15.000,00 para cada autor.

A ré, por sua vez, alega que houve o cancelamento do voo por motivos operacionais, o que caracteriza caso fortuito/força maior, mas foi prestada a devida assistência, bem como reacomodação em novo voo e conclusão do itinerária pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

via terrestre.

O Juízo “*a quo*” fixou a indenização em R\$5.000,00 para cada requerente.

Apesar de restar evidenciada a deficiência na prestação do serviço pela ré, os autores não comprovaram a perda dos compromissos pessoais ou manifestaram a existência de qualquer outra intercorrência mais gravosa aos direitos da personalidade que pudesse ensejar a majoração do “*quantum*” fixado.

Assinale-se que o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, alterado pelo art. 4º da Lei nº 14.034/2020, dispõe que: “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.*” (g. n.).

Com efeito, não há mais, por expressa disposição legal, dano moral “*in re ipsa*” em transporte aéreo nacional.

Por sua vez, no julgamento do **REsp 1.584.465-MG**, o **Colendo Superior Tribunal de Justiça** considerou que a apuração dos danos morais deve observar as seguintes particularidades: a) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; c) 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; d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem etc.) quando o atraso for considerável; e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

Desse modo, o dano extrapatrimonial não decorre tão somente do atraso oriundo de cancelamento de voo, mas da presença de elementos que configurem lesão ao foro íntimo dos consumidores, aos atributos da personalidade, à dignidade, à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

intimidade ou à imagem dos autores.

Assim, não havendo maiores prejuízos de ordem moral que dão ensejo à majoração da indenização, deve a r. sentença ser mantida, nos exatos termos dispostos., uma vez que o valor fixado é razoável e proporcional, o que também evita o enriquecimento indevido da parte.

A esse respeito, vejam-se as seguintes ementas de julgado do C.STJ:

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OFENSA AOS ARTIGOS 489 E 1.022 DO CPC. AUSÊNCIA. ATRASO EM VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. É indevido conjecturar-se ofensa aos artigos 489 e 1.022 do CPC/2015 apenas porque decidido em desconformidade com os interesses da parte, quando o acórdão manifestou-se expressamente acerca dos temas necessários à integral solução da lide. 2. "A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, 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 1.520.449/SP, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020). 3. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapolasse o mero aborrecimento. 4. Agravo interno desprovido." (STJ - AgInt no AREsp: 2374535 SP 2023/0180660-0, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 23/10/2023, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/10/2023) (g.n.).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TEMPESTIVIDADE VERIFICADA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. AGRAVO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor. Precedentes. 2. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, 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. 3. Na hipótese, o Tribunal Estadual concluiu pela inexistência de dano moral, uma vez que a companhia aérea ofereceu alternativas razoáveis para a resolução do impasse, como hospedagem, alocação em outro voo e transporte terrestre até o destino dos recorrentes, ocorrendo, portanto, mero dissabor que não enseja reparação por dano moral. 4. Nos termos da jurisprudência desta Corte, em regra, os danos materiais exigem efetiva comprovação, não se admitindo indenização de danos hipotéticos ou presumidos. Precedentes. 5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, negar provimento ao recurso especial." (STJ - AgInt no AREsp: 1520449 SP 2019/0166334-0, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 19/10/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/11/2020) (g.n.).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse mesmo sentido, converge a jurisprudência desta C. 22ª Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

“AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE CANCELAMENTO E REALOCAÇÃO EM VOO NACIONAL QUE RESULTOU EM ATRASO DE 11 HORAS ATÉ A CHEGADA AO DESTINO FINAL. SITUAÇÃO OCASIONADA PELA NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO TÉCNICA NÃO PROGRAMADA DA AERONAVE. CARACTERIZAÇÃO DE FORTUITO INTERNO QUE ENSEJA RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA. INSURGÊNCIA DO AUTOR COM O VALOR ARBITRADO EM PRIMEIRO GRAU A TÍTULO DE DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$ 5.000,00. PRESERVADA A QUANTIA FIXADA EM PRIMEIRO GRAU, QUE SE AFIGURA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL, LEVANDO-SE EM CONSIDERAÇÃO OS EFEITOS COMPENSATÓRIO E PEDAGÓGICO. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM R\$ 1.500,00, MONTANTE APTO A REMUNERAR DIGNAMENTE O PATRONO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”(TJSP; Apelação Cível 1039859-36.2019.8.26.0100; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2020; Data de Registro: 28/05/2020).

“APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIROS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DECISÃO MANTIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO ALEGADO PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL (ART. 373, I, DO C.P.C.). INTELIGÊNCIA DO ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. DANOS MATERIAIS TAMBÉM NÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

COMPROVADOS. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1023230-79.2022.8.26.0003; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/01/2024; Data de Registro: 05/01/2024) (g. n.).

“Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo. Transporte aéreo nacional de passageiros. Alegação de contratação de voo nacional, que, por condições climáticas desfavoráveis, não decolou no dia e horário. Recolocação em outro voo, com chegada ao destino com mais de 26 horas de atraso. Companhia aérea que reconheceu em contestação o cancelamento do primeiro voo contratado pelo requerente, mas afirmou ter prestado o apoio necessário. Condição insuficiente para eximir a companhia aérea de sua eventual responsabilidade. Porém, mudança na interpretação do Colendo Superior Tribunal de Justiça para casos de atrasos de voo, e no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos. No mesmo sentido, o artigo 251-A da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), incluído pela Lei nº 14.034/2020. Hipótese dos autos em que não houve prova da ocorrência de dano moral. Dano material indenizável não observado. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1017960-73.2022.8.26.0068; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2023; Data de Registro: 11/11/2023) (g.n.).

Destarte, é de rigor a manutenção da r. sentença.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao
recurso.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator