



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000363128

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000489-68.2024.8.26.0102, da Comarca de Cachoeira Paulista, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados RAPHAEL HENRIQUE ALVES COSTANTI e KARINA REIS DE AMORIM.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.145

APELAÇÃO Nº 1000489-68.2024.8.26.0102 – CACHOEIRA PAULISTA.

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELADO: RAPHAEL HENRIQUE ALVES COSTANTI e outra.

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO. Sentença de procedência parcial, com fixação de indenização por danos morais. Pretensão da ré de reforma quanto à condenação. ADMISSIBILIDADE: Danos morais não caracterizados diante das circunstâncias dos autos. Não demonstrada perda de compromisso relevante ou fato extraordinário a justificar compensação extrapatrimonial. Companhia aérea que reacomodou os passageiros em outro voo e forneceu suporte, não se verificando conduta negligente ou desamparo integral. Constrangimentos decorrentes do atraso, sem provas de prejuízos efetivos, não se sobrepõem à esfera de mero aborrecimento. Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. contra a r. sentença de fls. 88/96, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido indenizatório formulado por Raphael Henrique Alves Costanti e Karina Reis De Amorim, condenando a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00 para cada autor, a título de danos morais, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a ré apela (fls. 99/118),

sustentando, em síntese, que o atraso decorreu de motivo técnico operacional, exigindo manutenção não programada na aeronave, situação imprevisível e voltada à segurança dos passageiros. Afirma ter oferecido assistência logística aos autores, com acomodação em outro voo, conforme as normas da ANAC. Assevera que não houve dano moral *in re ipsa*, ausentes fatos que extrapolassem a esfera do mero incômodo. Requer a reforma da sentença para afastar a indenização por danos morais.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 124/130).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A controvérsia diz respeito à obrigação de indenizar danos morais em decorrência de atraso e cancelamento de voo doméstico.

É incontroverso que os autores embarcariam em 27.03.2024, às 10h35min, de Recife/PE (REC) para o São Paulo (GRU). Ocorreu o cancelamento do voo original, sendo os passageiros realocados em novo voo, cuja saída estava prevista para o mesmo dia, às 19h50min. Esse segundo voo atrasou cerca de três horas, com chegada ao destino no dia seguinte, às 02h18min.

A sentença entendeu configurado o dano moral. Todavia, respeitado o entendimento do juízo *a quo*, a análise do conjunto fático-probatório sugere solução diversa.

Como é cediço, o dano moral não se

presume exclusivamente do descumprimento contratual ou do atraso em transporte aéreo. De acordo com a orientação consolidada do Superior Tribunal de Justiça, não se pode inferir a existência de abalo extrapatrimonial simplesmente em razão de atraso ou cancelamento de voo (*REsp nº 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi*), sendo exigida a comprovação de efetivo prejuízo moral, algo que ultrapasse o mero dissabor.

In casu, verifica-se que, embora os autores tenham sido submetidos a espera maior do que o inicialmente contratado, não demonstraram a perda de qualquer compromisso relevante, a ocorrência de situação humilhante ou agravante significativo. Não há notícia de perecimento de algum evento inadiável, prejuízo grave à saúde, lesão à dignidade ou vexame exacerbado.

Apesar de afirmarem que a companhia aérea não proporcionou a necessária assistência material, gerando gastos imprevistos aos autores, não há nenhuma prova nesse sentido.

A despeito do incômodo inerente ao atraso e mudança de planos, tratou-se de transtorno comum às viagens aéreas, infelizmente não raro, mas que não extrapolou o limite do desgaste natural e esperável nesta espécie de serviço, sobretudo quando a motivação era assegurar a segurança do transporte.

Cabe lembrar que o atraso não atingiu um grau desarrazoado de espera. Assim, embora desagradável, a situação não caracterizou lesão a direito da personalidade capaz de ensejar compensação pecuniária.

O dever de indenizar o dano moral exige comprovação de ofensa relevante aos atributos existenciais da pessoa,

não bastando o mero desconforto ou contrariedade. No caso, não se demonstrou nenhuma circunstância excepcional e grave que ultrapassasse o nível ordinário de frustração.

Dessa forma, ausente o dano moral indenizável, a reforma da sentença se impõe para julgar improcedente o pedido sob esse aspecto.

Quanto aos ônus sucumbenciais, havendo a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, os autores deverão arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO** para julgar improcedente o pedido, invertendo-se os ônus sucumbenciais, que ficam a cargo dos autores, com honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85 do CPC.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR