



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004665-95.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes FABRICIO RODRIGO SILVA DE ARAUJO e PABLO RAMON ALVES MOREIRA, 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 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, 15 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 1004665-95.2024.8.26.0068

Origem: **Foro de Barueri/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Daniela Nudeliman Guiguet Leal

Recorrente: **Fabricio Rodrigo Silva de Araujo, Pablo Ramon Alves Moreira**

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

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01641

Apelação cível. Ação de indenização. Transporte aéreo. Atraso em voo nacional. Sentença de improcedência. Inconformismo dos autores. Pretensão de reconhecimento de dano moral. Acolhida. Falha na prestação dos serviços. Direitos de personalidade atingidos. Particularidades do caso concreto. Atraso de voo que ocorreu, em verdade, por manutenção não programada da aeronave. Confissão pela companhia aérea em contestação. Fortuito interno, que culminou em perda de conexão, realocação dos autores para novo voo, com a inserção de outra conexão. Sequência de intercorrências que se deram em virtude do atraso inicial. Demora expressiva para chegada ao destino (aproximadamente treze horas). Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 6.000,00 para cada autor, nos limites do pedido. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Inversão do ônus de sucumbência. **Recurso provido.**

Vistos etc.

Trata-se de recurso contra a r. sentença de fls. 143/145, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, ajuizada por Fabricio Rodrigo Silva de Araujo e Pablo Ramon Alves Moreira contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Os autores, ora apelantes, pretendem a reforma da sentença, porquanto a demora de treze horas para a chegada ao destino, com ausência de informações claras e prévias, alterações unilaterais de itinerários e assistência material precária pela ré, teria causado abalo de ordem moral. Pugnam pela condenação da ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 6.000,00 para cada um, totalizando R\$ 12.000,00 (fls. 148/156).

Contrarrazões apresentadas às fls. 164/173.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 157/158 e fls. 180/181).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitado o entendimento do I. Juízo *a quo*, o recurso comporta acolhimento.

Pelo que narram na inicial, os autores contrataram transporte aéreo perante a ré, adquirindo passagem para o trecho Rio de Janeiro-RJ/Belém-PA, com conexão em Belo Horizonte (Confins)-MG. A saída do Rio de Janeiro, em 18/02/2024, estava programada às 19h15 e a chegada em Belém prevista para as 00h15 do dia 19/02/2024. No entanto, foram informados de que a partida atrasaria e que o itinerário havia sofrido alteração, com necessidade de uma segunda conexão em Marabá/PA, sendo a previsão de chegada em Belém às 04h40 do dia 19/02/2024.

Afirmam que ao desembarcarem em Marabá, tiveram ciência de que o voo para Belém havia sido cancelado. Foram, então, reacomodados em outro voo, desta feita com previsão de partida às 14h45 e chegada em Belém somente às 15h50 do dia 19/02/2024. Alegam a ocorrência de atraso de treze horas até o destino e que durante a espera receberam auxílio material precário, com estadia em hotel em péssimas condições ofertada pela companhia.

Em contestação, a ré alegou, em suma, que *“nada nos autos comprova que o atraso experimentado pela parte Autora tenha sido capaz de acarretar-lhe qualquer tipo de prejuízo”*. Disse que o atraso na decolagem do voo que partiu do Rio de Janeiro para Confins se deu por conta de fortuito interno (falha na aeronave responsável pelo voo anterior). Nesse contexto, afirmou: *“a aeronave que faria o voo AD 2935 não pôde chegar ao aeroporto no horário previsto em razão do atraso do voo na etapa anterior, e consequentemente o voo da parte Autora foi impactado, ocasionando o atraso na decolagem e na chegada, acarretando a perda da conexão.”* (fls. 71). Por esse motivo, realocou os autores em outro voo, com a inclusão da conexão em Marabá.

Na sequência, afirmou que este novo voo (D 4411), que faria o trecho Confins-Marabá, teve a aterrissagem alternada para Palmas/TO por fortuito externo (más condições meteorológicas no aeroporto de Marabá). Quanto a isto, afirmou: *“o voo AD 4411 alternou para Palmas/TO (PMW), pelos motivos acima expostos, a parte Autora foi prontamente reacomodada em voo com trecho Marabá/PA (MAB) – Belém/PA (BEL), previsto para o mesmo dia, 19/02/2024 às 14h45, seguindo com total conforto e segurança até o destino contratado.”*. Concluiu pela inexistência de danos, com o pedido de improcedência do feito.

Dito isto, verifica-se que, embora em contestação a companhia aérea ré tenha atribuído parte da intercorrência nos voos dos autores às más condições climáticas do aeroporto de Marabá, as evidências existentes nos autos apontam para a má prestação dos serviços, oriundas de fortuito interno.

Com efeito, a própria companhia aérea confessa que o atraso no primeiro trecho de voo (Rio de Janeiro/Confins) decorreu em virtude da necessidade de manutenção não programada de aeronave, ocasionando a perda do voo da conexão. E, por esse motivo, os autores tiveram que ser redirecionados para novo voo, com a inclusão de uma segunda conexão em Marabá, a qual não era prevista no itinerário contratado.

É certo, portanto, que houve atraso na partida do voo original por fortuito interno da ré (manutenção não programada), que culminou em realocação dos apelantes para novo voo, com alteração de itinerário e inclusão de conexão anteriormente inexistente.

Nesse contexto, importa esclarecimento quanto às excludentes da obrigação de indenizar, sobre as quais o C. Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"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).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (**AgRg no AREsp 747355/RJ**).

A necessidade de manutenção não programada, assim como a alteração da malha aérea, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Em tal hipótese, há o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo.

O atraso do voo com partida do Rio de Janeiro, repita-se, por manutenção não programada de aeronave, gerou transtornos à parte autora que superaram os limites do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano. Por conta da demora, os autores perderam a conexão em Confins, tiveram que ser reacomodados em novo voo com maior duração, em razão da inserção de outra conexão, sendo-lhes fornecida estadia em hotel de baixa qualidade, onde aguardaram antes de embarcarem para o destino.

Assim, embora a ré alegue que o voo para Marabá sofreu intercorrência devido às más condições climáticas - o que sequer é certo, porque a narrativa da requerida neste ponto possui inconsistências (diz que o voo teve a aterrissagem em Palmas, contradizendo-se na sequência) e foram apresentadas meras telas sistêmicas incapazes de fazer prova nesse sentido -, nada disso teria ocorrido se o voo original tivesse partido no horário previsto, sem alteração do itinerário dos autores.

Melhor dizendo. Tivesse a ré prestado adequadamente o serviço de transporte aéreo contratado, não seria necessária a conexão em Marabá, pouco importando para o caso se de fato houve intercorrência naquele aeroporto por conta de má condição climática, que nem ao menos foi cabalmente comprovada.

Dito isso, tem-se que os fatos ocorridos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofridas pelos autores, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

Em relação ao *quantum* a ser fixado, 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*”).

O magistrado, a seu prudente arbítrio, deverá avaliar 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: “... *infere-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.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, **pelo** que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 6.000,00 para cada autor, nos limites do pedido.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara:

“Apelação. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo por desvio de rota e atraso de chegada ao destino. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso de voo que delongou em 24 horas a chegada dos passageiros ao destino. Alegação de que o desvio de rota decorreu de “condições meteorológicas desfavoráveis”, implicando em perda de voo de conexão. Atraso demasiado na realocação dos passageiros em novo voo de conexão. Ausência de excludente de responsabilidade, porquanto a hipótese configura fortuito interno, visto que problemas como o alegado são mais do que previsíveis, riscos inerentes à atividade, que impõem à ré a adoção de mecanismos ágeis de resposta. 2. Dano moral configurado. Indenização que deve ser arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada um dos autores, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedente desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento, com juros moratórios legais a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. 3. Dano material sequer especificado. Petição inicial inepta nesse aspecto. Apresentação de documentação em língua estrangeira, sem tradução, contrariando o disposto no art. 192, parágrafo único do CPC, tendente à demonstração de realização de despesas que sequer foram especificadas. 4. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.”

(TJSP; **Apelação Cível 1160792-62.2024.8.26.0100**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025)

“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem. Indenização por danos morais. Majoração. Recurso provido. I. Caso em exame Recurso de apelação interposto pelos autores contra sentença que fixou em R\$ 1.500,00, para cada um, a indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo, perda de conexão e indevida realocação para o local de origem. Pretensão dos recorrentes à majoração para R\$ 12.000,00 por autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a indenização fixada a título de danos morais deve ser majorada, considerando-se os transtornos suportados pelos autores em razão do atraso do voo, perda da conexão e realocação. III. Razões de decidir 3. O atraso significativo de voo, com perda de conexão e realocação para o destino de origem, caracteriza falha na prestação do serviço, gerando dever de indenizar por danos morais, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 4. A indenização arbitrada em primeira instância de R\$ 1.500,00 é considerada insuficiente para reparar adequadamente o dano moral sofrido pelos autores, tendo em vista a extensão dos transtornos suportados. 5. Observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considera-se adequada a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada autor, corrigida monetariamente a partir da data do acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora a partir da citação. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: “É cabível a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, para cada autor, em razão de atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem, com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a partir da citação.” Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14; STJ, Súmula 362. Jurisprudência relevante citada: Precedentes do STJ.”

(TJSP; Apelação Cível 1033197-17.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Viagem que os dois autores contrataram com a parte demandada de São Paulo a Campina Grande, com conexão em Salvador - Preterição no embarque - Chegada ao destino apenas no dia seguinte, com quatorze horas de atraso - Demanda julgada parcialmente procedente para reconhecer a falha na prestação dos serviços e condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.800,00 para cada autor - Insurgência da parte requerente pleiteando a majoração da indenização para R\$ 15.000,00 - Incontroversa a falha na prestação do serviço, que acarretou o cancelamento do voo dos autores - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à apelante (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Dano material - Hipótese em que se configurou a preterição de embarque prevista na resolução da agência reguladora como evento que enseja a necessidade de imediata compensação financeira, e tarifada, aos passageiros - Previsão no artigo 24 da Resolução 400/2016 da ANAC - Compensação financeira equivalente a 250 DES em caso de voo doméstico - Reconhecimento - Recurso parcialmente provido a fim de majorar o valor da condenação no pagamento de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada um dos dois autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste

acórdão, bem como da quantia equivalente a 250 DES (direito especial de saque) na data do voo originário, com abatimento dos R\$ 500,00 que os recorrentes afirmam já terem recebido, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, também a ambos os autores, com majoração dos honorários advocatícios de 15% para 20% sobre o valor da condenação.”

(TJSP; **Apelação Cível 1108343-67.2023.8.26.0002**; **Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024)

Portanto, levando-se em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, o recurso deve ser acolhido para que seja fixada indenização por dano moral no valor de R\$ 6.000,00 para cada um dos autores, nos limites do pedido.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento*** ao recurso, para **julgar procedentes os pedidos iniciais**, condenando-se a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 6.000,00 para cada um dos autores, totalizando R\$ 12.000,00, que serão atualizados a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescido de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando, a partir de então, “a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389.” (art. 406, § 1º, do Código Civil).

Por conseguinte, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que a ré deverá arcar com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes

Relator