



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373692

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016795-20.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes MARCIA CRISTINA BRUM DIAS LOPES e MURILO BRUM MORAES DIAS LOPES, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016795-20.2024.8.26.0068

N.º de 1.ª Instância: 1016795-20.2024.8.26.0068

Barueri - 6ª Vara Cível

Apelantes: Marcia Cristina Brum Dias Lopes e Murilo Brum Moraes Dias Lopes

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Juiz(a): Maria Elizabeth de Oliveira Bortoloto

Relator(a): SIDNEY BRAGA

Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado

Voto nº. 4.051

APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - Sentença de procedência - Recurso da parte autora, buscando majoração do *quantum* indenizatório de danos morais - Responsabilidade da companhia aérea por falha na prestação de serviço incontroversa, ante a ausência de recurso da ré - Caso concreto - Atraso de 41 horas para a chegada ao destino final - Danos morais fixados em R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada um dos dois autores - Majoração - Impossibilidade - Inexistência de circunstâncias extraordinárias a justificar a majoração - Narrativa da inicial que informa ter havido recusa, pela parte autora, do *voucher* de auxílio material e da oferta de voo mais cedo, este porque em horário que lhe seria inconveniente - Escolha de novo itinerário, que partiu um dia após o previsto, para melhor conveniência da parte autora - *Quantum* indenizatório de danos morais razoável e proporcional, atendendo aos objetivos de indenizar a vítima e prevenir nova conduta ilícita por parte da ré, tendo em vista as particularidades do caso concreto - Precedentes - Sentença mantida, inclusive nos termos do artigo 252, RITJSP.

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 93/97, que julgou procedente a ação, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada autor, com correção monetária desde o arbitramento e incidência de juros de mora contados a partir da data

da citação. Pela sucumbência, condenou a ré ao pagamento de de custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% do valor da condenação.

Recorrem os autores (fls. 103/110), alegando, em síntese, que a indenização em R\$ 5.000,00 para cada autor não é suficiente para suprir o abalo emocional decorrente da falha na prestação de serviço da companhia aérea, pois houve cancelamento, com atraso de cerca de 41 horas para chegada ao destino final. Asseveram que, por conta do atraso, seu irmão perdeu um dia de trabalho para levá-los ao aeroporto e o filho desfrutou de poucas horas com o pai, porque este já estava com viagem de trabalho agendada para o dia seguinte da chegada dos autores, causando-lhes grande sofrimento. Requerem majoração da indenização para R\$ 15.031,50 para cada requerente, citando precedentes jurisprudenciais desta E. Corte.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 111 e 136) e respondido (fls. 117/123).

É o relatório.

2. O recurso não merece provimento.

Narram os autores, na inicial, que compraram passagens aéreas da requerida para percorrer o trecho Maringá (MGF) - Campinas (VCP) - Aracajú (AJU), para a autora viajar com seu filho de 9 anos, em férias, com previsão de partida em 14/07/2024, às 19h40min e chegada em 15/07/2024 às 02h05min.

Dizem que ao abrir o aplicativo para *checkin* depararam-se com a mensagem de cancelamento do voo, com oferta de voucher de R\$ 300,00 e de reacomodação em voo que partiria no dia 15/07, às 15h00min e com chegada às 07h45min do dia 16/07/2024.

Todavia, a autora Márcia recusou a opção oferecida, bem como o voucher, e decidiu pesquisar por ela própria um melhor dia e horário para o novo voo, para melhor adequar os interesses do filho que viajava com ela, optando, assim, por voo que partiu apenas no dia 16/07/2024 às 10h00min, com outro itinerário, com

duas escalas Maringá – Campinas – Recife – Aracajú , chegando ao destino final em 16/07/2024 às 18h55min.

Narram que não receberam auxílio material e tiveram aproximadamente 41 horas de atraso para chegarem ao destino final.

A r. sentença julgou procedente em parte a demanda, condenando a ré a indenizar os danos materiais e morais, fixando indenização em R\$ 5.000,00 para cada um dos dois autores, em patamar inferior ao pretendido, de R\$ 15.031,50.

O recurso se volta apenas contra o valor da indenização por danos morais e não merece provimento.

Os requisitos para a configuração da responsabilidade civil objetiva da companhia aérea requerida são tópico já transitado em julgado, pois não há recurso da parte ré.

Cabe apenas analisar o *quantum* indenizatório de danos morais.

Os fatos narrados pelos requerentes, contudo, não permitem a majoração do *quantum* indenizatório.

No caso concreto, a despeito do atraso, os requerentes admitem que chegaram a seu destino final, em Aracajú, sem narrar qualquer outro transtorno para além daqueles inerentes ao atraso.

A parte autora não narrou situações extraordinárias com o cancelamento do voo originalmente contratado e sua reacomodação em outro voo, ao contrário, optou por não receber o voucher e/ou aceitar a proposta de reacomodação que lhe foi oferecida pela ré, por não lhe ser conveniente, optando por escolher voo em dia e horários mais adequados ao seu interesse e ao de seu filho.

Na verdade, a parte requerente limita-se a amparar sua pretensão indenizatória no descumprimento das Resoluções da ANAC.

Aplica-se, aqui, o entendimento adotado pelo E. Superior Tribunal

de Justiça, segundo o qual o dano moral em atraso de voo não se presume, devendo haver alegação e prova, produzida pela parte autora, sobre a ocorrência de efetiva ofensa à sua esfera psíquica que supere o mero aborrecimento:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: 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. 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de

compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido (REsp nº 1.584.465 - MG (2015/0006691-6), Rel. Min. Nancy Andrighi).

No caso vertente, houve apenas o atraso do voo, de 41 horas, sem maiores consequências.

Nada foi explicitado nos autos sobre a necessidade de custeio de despesa com acomodação e alimentação que poderia constituir danos materiais, mas que, ao certo, não intensifica o sofrimento dos autores no presente caso.

E a circunstância de que seu irmão teria perdido um dia de serviço para leva-los da cidade de Apucarana para o aeroporto de Maringá, cerca de 70 km de distância, por certo, ocorreu para melhor conveniência dos autores, que não optaram por percorrer o referido trecho por outro meio, não sendo motivo para a majoração da indenização.

Desse modo, a indenização pelos danos morais em R\$ 5.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 10.000,00, bem indeniza os prejuízos decorrentes do atraso experimentado.

Assim, embora desconfortável a situação a que se sujeitou a parte requerente, não se revela suficiente para a majoração do dano moral, que se configura como: “(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira

Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Nesse sentido:

*Apelação – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial do pedido – Cancelamentos do voo, em duas oportunidades, ocasionando a disponibilização de transporte por via terrestre. Fortuito externo não caracterizado. Autores que, em consequência disso, se submeteram ao desconforto da longa viagem por via terrestre, não receberam adequada assistência material e **chegaram ao destino final com mais de quarenta e duas horas de atraso**. Inequívoca a responsabilidade da ré. Bem reconhecido o dano moral disso proveniente. Indenização arbitrada em primeiro grau (R\$ 5.000,00, para cada um dos autores) não comportando a pretendida redução. Negaram provimento à apelação. (TJSP; **Apelação Cível 1003210-14.2020.8.26.0011; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2020; Data de Registro: 21/08/2020) – grifo nosso.***

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Percurso de Brasília a São Paulo. Cancelamento do voo em virtude de alegado problemas técnicos operacionais. Hipótese em que a passageira foi realocada para outro voo que partiu apenas no período da noite, não lhe tendo sido oferecidas alternativas razoáveis de acomodação que melhor conviessem. Consideração de que a autora chegou ao destino com 11 horas de atraso. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, arbitrada em R\$ 2.500,00 na r. sentença, preservada, já que se amolda adequadamente ao caso. Descabimento do pleito de sua majoração. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; **Apelação Cível 1010738-24.2023.8.26.0002; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2023; Data de Registro: 13/12/2023).***

APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo internacional – Ação de indenização de danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo dos autores – Atraso de voo e perda de conexão – Passageiros que chegaram a seu destino final com 24 (vinte e quatro) horas de atraso – Ausência de assistência material – Comprovação da perda de um dia de trabalho em virtude do

atraso – Responsabilidade da companhia aérea – Dano moral caracterizado – Pretensão de indenização equivalente a R\$ 10.000,00 – Fixação, contudo, em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia que remunera os danos sem causar enriquecimento sem causa da vítima – Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1044553-14.2020.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2020; Data de Registro: 01/12/2020) (grifo nosso)

Nessas circunstâncias e mediante esses critérios, fica mantida a sentença, inclusive por seus próprios e bem lançados fundamentos.

3. Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator