



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000376399

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018659-30.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes LENITA LUNKES (REPRESENTANDO MENOR(ES)), GILSON LUIS GERLACH (REPRESENTANDO MENOR(ES)), ISIS LUNKES GERLACH (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e LARA LUNKES GERLACH (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1018659-30.2023.8.26.0068 (processo digital)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelantes: Lenita Lunkes, Gilson Luis Gerlach, Isis Lunkes Gerlach e Lara Lunkes Gerlach

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Juízo de origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Barueri

Voto 6.361-EMN-ecl

Apelação Cível. Ação indenizatória. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo e atraso de horário na chegada ao destino programado. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Não comprovação da excludente de responsabilidade. *Print* de tela METAR não é suficiente para demonstrar a alegada excludente de responsabilidade. Cancelamento do voo e ausência de prestação de assistência material. Alteração no itinerário quanto à origem do embarque e desembarque. Redirecionamento dos autores para voo com destino em aeroporto estranho. Trajeto de ônibus até o aeroporto do primeiro voo. Trajeto de ônibus de carro às expensas dos autores do aeroporto até o destino final originalmente contratado. Transtornos que ultrapassam um mero aborrecimento. Indenização por danos material e moral devidos. Dano material comprovado nos autos e não impugnado especificamente pela parte apelada. Indenização por dano moral pleiteado no valor de R\$7.000,00 para cada autor excessivo. Indenização de R\$ 5.000,00 adequado às peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada para julgar a ação procedente. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Gilson Luis Gerlach, Isis Lunkes Gerlach, Lara Lunkes Gerlach e Lenita Lunkes contra a sentença de fls. 189/197, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da comarca de Barueri, Doutor Raul de Aguiar Ribeiro Filho, julgando improcedente a ação indenizatória proposta em face da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A..

À causa foi atribuída o valor de R\$28.218,10 em 19.09.2023 (fls. 1/21).

Os apelantes sustentam que a sentença deve ser reformada. Alegaram que o cancelamento do voo causou-lhes transtornos que superam o grau do mero aborrecimento. Aduziram falha na prestação dos serviços da ré, pois não foram realocados dentro do tempo razoável de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

duas horas para outro voo com desembarque previsto para o mesmo destino inicialmente contratado. Alegaram que lhe foi dada uma única opção de acomodação e além da mudança do itinerário inicialmente contratado (com origem e destino diversos do contratado), arcaram sozinhos com os custos do trajeto de carro do aeroporto de Porto Alegre até o destino programado - Santa Rosa/RS -, chegando lá com mais de 18 horas de atraso. Argumentaram ausência de provas das condições meteorológicas adversas que justificassem o cancelamento do voo. Relataram que outras aeronaves decolaram e aterrissaram normalmente no aeroporto de João Pessoa no mesmo dia e horário próximo ao voo originalmente contratado. Asseveraram que a situação de condições meteorológicas adversas configura fortuito interno previsível, sem o condão de afastar a responsabilidade da ré. Requereram o provimento do recurso (fls. 200/220).

A parte apelada aduz que o cancelamento do voo do apelado se deu em razão das condições meteorológicas desfavoráveis no aeroporto de destino. Aduziu ter prestado assistência à parte apelante acomodando-a na primeira oportunidade possível, o que foi aceito prontamente. Com isso, alegou ausência de prática de ato ilícito que lhe obrigue a indenizar, pois o contrato foi regularmente cumprido, já que a parte apelante chegou ao destino com segurança. Argumentou que as condições meteorológicas adversas é causa de excludente de responsabilidade, inexistindo dano material ou moral a ser reparado. Asseverou ainda que o dano moral deve ser efetivamente comprovado. Requereu o desprovimento do recurso (fls. 224/246).

Não há oposição ao julgamento virtual.

Os autos tramitam na forma digital.

Nos termos da Portaria de Designação nº 104/2023 da Egrégia Presidência da Seção de Direito Privado (DJe de 01 de Junho de 2023, pág. 6), os autos vieram conclusos a este Juiz (fls. 225).

É o relatório do essencial.

Fls. 248/254; 256/277 e 278/299: **anote-se o nome do**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

novo patrono da parte apelada para fins de recebimento de publicações e intimações, conforme requerido.

Conhece-se do recurso interposto, pois tempestivo e devidamente preparado (fl. 247).

O recurso deve ser parcialmente provido.

Trata-se de ação indenizatória em que os autores requereram a condenação da empresa aérea ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$7.000,00 para cada autor e de dano material no valor de R\$218,10, em virtude do cancelamento de voo e de atraso significativo para chegada ao seu destino.

A sentença não reconheceu a falha no serviço prestado e julgou a ação improcedente.

Apelam os autores alegando que o cancelamento do voo ocorreu em razão de fortuito interno e causou-lhe prejuízo de ordem material e moral.

Com razão os apelantes.

Consta dos autos que os apelantes adquiriram passagem da companhia aérea ré para viajar de João Pessoa (JPA)-Campinas (VCP)-Porto Alegre-Santa Rosa (SRA), com embarque no dia 29 de agosto de 2023 às 03:10 e desembarque em Campinas onde faria uma escala para embarcarem no voo das 08:05 para Porto Alegre/RS, onde fariam a última escala para embarcarem no voo das 14:00h com destino para Santa Rosa/RS, com previsão de chegada às 15:50h.

Chegaram com antecedência para fazer o check-in e passado o horário de embarque e decolagem do primeiro voo, buscaram informações e então descobriram que o voo havia cancelado.

Foi-lhes fornecido apenas uma alternativa de itinerário, com horário de embarque do primeiro voo prevista para as 12:50, partindo do aeroporto de Recife/PE, com escala em São Paulo/SP, onde decolariam às 17:30 para Porto Alegre/RS, com chegada prevista para às 19:15.

Com isso, foram submetidos a uma viagem de ônibus

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

do aeroporto de João Pessoa (JPA) ao aeroporto de Recife (REC) para embarcarem no voo realocado.

Desse modo, foram obrigados a aguardar quase dez horas o horário de embarque do voo para o qual foi realocado. E quando chegaram em Porto Alegre/RS não lhes foi prestado nenhuma assistência material e não foram reacomodados para chegarem ao destino originalmente contratado, qual seja, Santa Rosa/RS, tendo que fazer o trajeto de carro com recursos próprios.

Aduz a parte apelada que o cancelamento do voo ocorreu em razão das condições meteorológicas adversas.

É certo que problema climático capaz de inviabilizar o voo é causa excludente de responsabilidade. Contudo, tal fato não restou demonstrado.

A parte apelada não trouxe aos autos nenhum documento fidedigno a fim de corroborar sua versão dos fatos. Lançou no corpo da contestação e da apelação *print* do chamado “Metar” informação sobre o clima utilizado pela aviação -, sem que se possa dar validade à sua versão de impossibilidade de cumprir o contrato original.

A apelada inseriu uma figura sem informação suficiente ou elementos capazes de formar o convencimento no sentido de que as condições climáticas, de fato, eram adversas. O documento não possui força probatória alguma.

A alegada má condição meteorológica, por se tratar de excludente de responsabilidade, indubitavelmente deve vir acompanhada de prova documental fidedigna, por isto, impossível seu acolhimento.

De tudo importa reconhecer o dano moral, pois o tormento vivenciado pelos apelantes não foi um mero dissabor.

Vale dizer, a espera da parte apelada perdurou por mais de dez horas, tendo eles experimentado não só o atraso, mas o redirecionamento para aeroporto estranho ao percurso e destino diverso do originalmente contratado. Não lhe foi prestado nenhum auxílio material,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

tiveram que realizar o trajeto até o aeroporto de embarque do primeiro voo de ônibus e realizar o trajeto até o destino final programado (Santa Rosa/RS) via terrestre, chegando lá por volta das 09:51 do dia seguinte ao programado, qual seja, 30.08.2023.

Assim, de rigor a condenação à indenização por danos material e moral.

O dano material de R\$218,10 está devidamente comprovado nos autos às fls. 45/47 e não foi impugnado pela parte apelada.

Tratando-se de relação contratual, incidirá correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a partir da data da citação.

Com relação ao valor da condenação por dano moral, não há parâmetros e tudo se resume ao arbítrio prudencial do juiz, ao ressarcimento tanto maior quanto mais graves os percalços.

A estimativa deve ser tal a possibilitar a reparação mais completa, considerando a conduta da parte apelada e a repercussão na esfera íntima da parte apelante, sempre se respeitando a proporcionalidade da situação econômica de ambas as partes.

Nessa senda, o montante de R\$ 7.000,00 para cada autor, pleiteado na exordial, é excessivo e desproporcional à gravidade do dano moral suportado, considerando que os percalços sofridos pela parte apelante se passaram dentro do Brasil e o fato de não terem eles alegado qualquer outro tipo de afronta a seus direitos de personalidade.

Assim, levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como o parâmetro adotado por esta Câmara de Direito Privado, de rigor a reforma da r. sentença para majorar o valor do dano moral, mas não no patamar pleiteado pelo autor, fixando-os em R\$ 5.000,00 para cada autor.

Nesse sentido, transcrevo a seguir ementas de recentes decisões proferidas por esta Câmara de Direito Privado, em

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Julgamento de casos análogos:

“Ação de indenização por danos material e moral. Cancelamento e reacomodação em nova aeronave. Transporte aéreo nacional. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Responsabilidade objetivada ré. Inteligência dos artigos 14 do CDC, 734 e 927 do CC/02. Atraso de voo em razão de problemas internos da empresa aérea. Fortuito interno. Falha na prestação do serviço da ré, que não garantiu a pontualidade esperada pelo consumidor. Atraso demais de 5 horas. Excludente de responsabilidade não comprovada. Transtornos causados que superamos meros aborrecimentos do cotidiano. Precedentes. Dano moral caracterizado. Valor da indenização fixado em R\$ 4.000,00 para cada autor. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade atendidos. Doutrina. Pretensão de indenização com base no disposto no art. 24 da Resolução 400/2016 da ANAC. Inadmissibilidade Ausência de demonstração de preterição dos autores no embarque. Sentença reformada em parte. Parcial procedência da demanda. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.” (Ap.: 1001018-35.2023.8.26.0066, Rel. Virgílio de Oliveira Júnior, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 09/11/2023); “APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos morais. Transporte aéreo de passageiros. Falha de prestação de serviços incontroversa. Atraso para chegada ao destino final em razão de realocação em outro voo. Quantum indenizatório. Arbitramento em R\$ 5.000,00. Valor que guarda proporcionalidade ao caso em concreto. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO”. (Ap.: 1010590-09.2023.8.26.0068, Rel. Emílio Migliano Neto, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 18/07/2024);

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. 1. Responsabilidade civil. Transporte aéreo nacional de São Paulo a Porto Alegre. Extravio temporário de bagagem. Controvérsia restrita ao valor dos danos morais, acolhidos em primeiro grau. 2. A restituição da bagagem ocorreu três dias após o desembarque do voo de ida, na chegada a Porto Alegre. A autora ficou privada da utilização de seus bens pessoais, inclusive de medicamentos de uso contínuo, durante quase toda a viagem, sendo obrigada a comprar itens pessoais sem assistência material da requerida. Dano moral caracterizado no caso concreto. Valor de R\$ 1.500,00 fixado na sentença que comporta majoração para R\$ 5.000,00, quantia razoável e proporcional à reparação pelo episódio. 3. Honorários advocatícios. Verba fixada em 10% do valor da condenação que se mostra irrisória. Devida a fixação por equidade em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

R\$ 1.500,00. Art. 85, §8º, do CPC. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido". (Ap.: 1025630-66.2022.8.26.0003, Rel. Régis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 02/12/2024).

O *quantum* indenizatório será acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do seu arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (AgInt no ARESP n. 1.923.636/RJ, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, Julgado em 25/04/2022, DJe 27/04/2022).

Destarte, de rigor a reforma da sentença.

Posto isso, dá-se provimento em parte ao recurso.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica