



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000378379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020197-61.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado YUNIEL TEJEDA MAZOLA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 6010

Apelação nº 1020197-61.2023.8.26.0451

Comarca: Piracicaba

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado: Yuniel Tejeda Mazola

Juiz: Dr. Lourenço Carmelo Tôrres

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais ajuizada em virtude de cancelamento de voo, resultando em atraso de mais de 6 horas e falta de assistência material. A parte autora requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Sentença de procedência da ação, determinando o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00.

Apelação interposta pela parte ré contra a r. sentença, pugnando pelo afastamento da condenação ao pagamento de danos morais. Subsidiariamente, requer a redução da indenização por danos morais e a alteração do termo inicial da correção monetária e dos juros de mora.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a parte autora tem direito à indenização por danos morais devido ao cancelamento do voo e se a assistência material fornecida pela ré foi suficiente para mitigar os transtornos.

III. Razões de Decidir

3. A relação é de consumo, aplicando-se o CDC, que prevê a responsabilidade objetiva do transportador.

4. Requerida que admitiu que o atraso decorreu de “manutenção não programada” na aeronave, situação que caracteriza fortuito interno. Responsabilidade objetiva da ré em face do risco da atividade.

5. Danos morais decorrentes da conclusão da viagem mais de 6 horas após o programado, sem a comprovação da devida assistência material à parte autora.

6. Indenização deve ser fixada no valor de R\$

3.000,00, que se mostra mais adequado e razoável diante da dimensão do dano sofrido.

7. Correta a r. sentença ao determinar a incidência da correção monetária desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ, e de juros de mora desde a citação, por se tratar de obrigação contratual ilíquida (mora ex persona).

IV. Dispositivo e Tese

8. Dá-se parcial provimento ao recurso da requerida para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 3.000,00.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva do fornecedor em casos de cancelamento de voo. 2. Atraso ocasionado por “manutenção não programada” caracteriza fortuito interno. 3. A indenização por danos morais deve ser razoável e proporcional.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls. 107/110, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais para: a) condenar a requerida ao pagamento de indenização de R\$ 7.000,00; b) imputar à requerida o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor da condenação.

Irresignada, insurge-se a companhia aérea ré, fls. 113/124, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. Alude que o atraso se deu em virtude da necessidade de realização de manutenção não programada, com fim de garantir a segurança de sua operação. Aduz que prestou assistência ao autor, nos termos das normas regulatórias, não incorrendo sua conduta em ato ilícito. Requer o afastamento dos danos morais fixados. Subsidiariamente, pugna pela redução dos danos morais fixados e que os juros e correção monetária passem a incidir a partir do momento da condenação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 125/129).

Em contrarrazões, a parte apelada pugnou pela manutenção da sentença (fls. 131/139).

Ausente oposição ao julgamento virtual (fls. 148).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por Yuniel Tejeda Mazola em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, em virtude do atraso ocorrido em seu voo de trecho Belém (PA), com destino a Campinas, cancelado sem a apresentação de justificativa pela companhia. O autor alude que, reacomodado pela companhia em outro voo, chegou ao seu destino 7 horas após o horário programado, não tendo a companhia requerida prestado assistência material ao autor. Sustentou a caracterização dos danos morais. Pugnou pela determinação de pagamento de indenização por danos morais pela empresa requerida no valor de R\$ 7.000,00.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (CF/art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (CF/art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (CF/art. 5º, V).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente o autor ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII), ambas as circunstâncias presentes no caso concreto.

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código

Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).

Ou seja, não negada pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

O cancelamento do voo e o consequente atraso na chegada ao destino da parte autora é incontroverso, restou admitido na contestação (fls. 62/74), e a requerida não comprovou nenhuma excludente de responsabilidade, tendo em vista que a necessidade de realização de manutenção não programada não representa excludente de responsabilidade.

Ocorre que, mesmo diante de tal alegação, cabia à requerida a comprovação do quanto afirmado, consoante o art. 373-II do CPC, o que não ocorreu. Não apresentou nenhum elemento de prova ou mesmo indício capaz de corroborar a veracidade de sua tese.

E ainda que alguma manutenção não programada tivesse sido comprovada, referida circunstância não seria suficiente para embasar a improcedência da ação visto que não caracteriza caso fortuito/força maior, mas fortuito interno que se insere no risco da atividade da requerida e não afasta o dever de indenizar.

Evidenciada a falha na prestação do serviço da requerida, cabe a ela, com base na responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço e na teoria do risco da atividade, compensar o constrangimento sofrido pelo autor em decorrência da conclusão da viagem mais de 6 horas após o programado, como demonstrado a fls. 27 e 33, acrescendo que no caso em tela o autor sustenta que não lhe foi prestada a devida assistência material pela parte ré, inexistindo qualquer prova nos autos em sentido contrário (CPC/art. 373-II).

Os artigos 26 e 27 da Resolução nº 400 da ANAC garantem que:

"Art. 26. A **assistência material** ao passageiro deve ser

oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta."

Caracterizada, assim, a falha da parte requerida, deve ela arcar com os prejuízos da parte autora consoante a teoria do risco e a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço.

Desse modo, diante do cancelamento injustificado do voo e da ausência de assistência material, a parte ré deve responder pelo prejuízo experimentado pela parte autora, diante do inadimplemento do contrato de transporte aéreo.

Como já dito, **diante do cancelamento do voo e da ausência de assistência material**, além de atraso de **6 horas para a chegada ao destino final**, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da angustiante espera para a conclusão da viagem.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos

da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking" - causam, como regra, dano moral ao consumidor.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas

¹ VENOSA, Sílvio de S. In Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Todavia, a indenização pretendida pelo autor (R\$7.000,00) é excessiva.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$3.000,00 é suficiente para compensar o autor pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ALTERAÇÃO DE VOO – DANOS MORAIS – QUANTUM – MAJORAÇÃO – I- Sentença de procedência – Apelo do autor – II- Ausente recurso por parte da ré, incontroversa a existência dos danos morais – **Indenização por danos morais que deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado – Indenização bem fixada em R\$3.000,00, face às circunstâncias do caso, especialmente o fato de que o atraso na chegada ao destino foi de mais de 07 horas, bem como o fato de a ré não ter prestado ao apelante assistência material, e ter o autor perdido compromisso profissional no destino, quantia que se mostra suficiente para reparar o dano a ele causado** – III- Sentença mantida – Apelo improvido." (TJSP; Apelação Cível 1017604-45.2023.8.26.0003; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Relação de consumo. Atraso de voo. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Manutenção não programada. **Falha na prestação do serviço. Realocação em voo com aproximadamente 7 horas de atraso em relação ao programado. Indenização devida. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$3.000,00. Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias.** Precedente desta Câmara. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1024929-71.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024)

Por fim, correta a r. sentença ao determinar a incidência da correção monetária desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ, e de juros de mora desde a citação, por se tratar de obrigação contratual ilíquida (mora ex persona).

Ante o exposto, **resolve-se reformar a sentença** para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$3.000,00.

Apesar do resultado do apelo ter implicado na procedência parcial da ação, a requerida arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do autor consoante a Súm. 326/STJ, arbitrando-se esta última verba em R\$1.000,00 consoante o art. 85-§8º do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita a todos os dispositivos tidos por violados.

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da requerida.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora