



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380173

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003101-70.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SARA DA SILVA SANCHES, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais alegando o cancelamento de voo sem justificativa, realocação em voo no dia seguinte e ausência de assistência material, resultando em despesas com alimentação e transporte.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da companhia aérea pelos danos morais decorrentes do atraso de voo; (ii) a existência e o quantum indenizatório dos danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Problemas operacionais são considerados fortuito interno, risco da atividade econômica, não podendo ser opostos contra passageiros.

4. A companhia aérea não comprovou a prestação de assistência material, configurando danos morais pela aflição e angústia causadas pelo atraso de aproximadamente 24 horas.

IV. Dispositivo e Tese

5. Provimento do recurso, condenando a ré ao pagamento de R\$ 1.000,00 por danos morais.

Tese de julgamento: 1. Problemas operacionais são risco da atividade. 2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 1.000,00.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, §16.

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII.

Lei nº 14.905/2024.

Súmula nº 362 do STJ.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018.

VOTO nº 33234

RELATÓRIO:

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por *Sara da Silva Sanches* em face da *Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A*. Alega a autora, quanto aos fatos, *que: adquiriu passagem aérea de ida de São Paulo para Fernando de Noronha, com embarque no dia 03 de junho de 2022, às 08h50min, e chegada às 13h40min; ao chegar no aeroporto, foi informada sobre o cancelamento*

do voo, sem qualquer justificativa; foi realocada em novo voo, chegando ao destino às 13h40min do dia seguinte; não houve assistência material, tendo que dispendar valores com alimentação e transporte de volta para sua casa. Requereu a procedência da pretensão para condenar a ré a pagamento de indenização por danos morais (fls. 111).

Sobreveio sentença a fls. 111/113 julgando *IMPROCEDENTE* a pretensão, declarando extinto o processo, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao pagamento: i) das despesas processuais, atualizadas do desembolso; ii) de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor corrigido da causa, com juros de mora de 1% ao mês do trânsito em julgado (art. 85, §16, do CPC) - fls. 113.

Apela a autora (fls. 116/126) pleiteando, em resumo, o arbitramento de verba indenizatória no montante de R\$ 8.000,00, conforme requerido na exordial.

Houve contrarrazões (fls. 132/140). Oposição ao julgamento virtual pela parte autora, ora apelante, a fls. 147.

FUNDAMENTAÇÃO:

Indefiro a objeção ao julgamento virtual apresentada a fls. 147 pela demandante, ora apelante. Foi ofertada sem fundamentar a razão e, como se verá, não haverá prejuízo com o julgamento virtual. Assim tem se decidido no STJ e neste TJSP.

Outrossim, verifico que o apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido a fls. 127/128.

A r. sentença recorrida, *data venia*, merece ser reformada.

Cinge-se a controvérsia recursal apenas no tocante à responsabilidade pelos alegados danos morais, a sua existência e o seu *quantum indenizatório*.

Pois bem.

Incontroverso que o voo da recorrente sofreu um atraso de aproximadamente 24 horas.

A empresa aérea ré, ora apelada, afirma que não é responsável pelo atraso ocorrido em razão de caso fortuito ou força maior, na hipótese de problemas operacionais.

Ocorre que os problemas operacionais devem ser encarados como fortuito interno, ou seja, risco da atividade econômica desenvolvida pela recorrida, que não pode ser oposto contra os passageiros.

Note-se que ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade.

No que concerne ao ônus da prova, destaca-se que é sim caso de inversão. Prevê o artigo 6º, VIII, do CDC que são direitos básicos do consumidor *a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.*

A referida lei dá tratamento diferenciado aos consumidores, no intuito de equilibrar as relações entre estes e os fornecedores de produtos ou serviços. Assim, nesta esteira de raciocínio,

o reconhecimento da hipossuficiência não é feito de forma automática.

Assim, traçados os fatos alegados pela apelante e delimitada a responsabilidade e o ônus probatório da apelada, passa-se à análise das teses aventadas nas razões recursais.

Com efeito, é bem verdade que o C. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como um automático causador do dano moral. Em outras palavras, no caso de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral *in re ipsa*, a saber:

*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 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018 – **sem destaques no original**).

Destaca-se que o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça acima mencionado constou do Informativo nº 0638, com publicação em 19 de dezembro de 2018, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada (**sem destaques no original**):

Destaque

Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral in re ipsa.

Informações do Interior Teor

De início, revela-se importante anotar que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos

*transtornos suportados pelo passageiro" (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009). Contudo, **a presunção de dano moral in re ipsa, independentemente da duração do atraso e das demais circunstâncias envolvidas, exige maiores reflexões sobre a controvérsia.** É que **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.** Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete, frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso na saída da aeronave em si. Por oportuno, convém mencionar que **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.

Na hipótese vertente, todavia, há particularidades que levam a outra conclusão.

A apelada, todavia, não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus probatório que lhe recaia, uma vez que não foi acostado ao feito documento apto a comprovar, de maneira cabal, a prestação do auxílio material, como alimentação e/ou transporte.

Neste caminhar, não há dúvida quanto à ocorrência de danos morais sofridos pela recorrente. Ora, o atraso foi de vinte e quatro horas e a apelante não recebeu a devida assistência material durante o tempo de espera, como alimentação, por exemplo. Ninguém a isto fica indiferente. Tais circunstâncias extrapolam o limite do razoável de um “simples atraso” de voo e são capazes de causar aflição e angústia no passageiro. Deste modo, há danos morais sofridos pela recorrente no caso concreto.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Portanto, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica da apelante. Já a empresa recorrida é pessoa jurídica de grande porte, não sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso, mas não tão intensas ao ponto de causar abalo psicológico prolongado.

Por estas razões, é caso de condenar a apelada ao pagamento de uma indenização por danos morais, com razoabilidade e proporcionalidade, na quantia de R\$ 1.000,00. Sobre tal valor incidirão juros desde a citação, haja vista que a responsabilidade é contratual. Já a correção monetária fluirá desde a data da presente sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ). A correção monetária e a taxa de juros deverão ser calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024.

Deve ainda ser ressaltado que, conforme expressivo entendimento doutrinário e jurisprudencial, a indenização por dano moral tem dupla função: indenizar a vítima e punir o ofensor. Quanto a este segundo ponto, não se pode ignorar o fato público e notório de haver, atualmente, um número enorme de ações contra companhias aéreas, o que enseja a fixação de valores mais moderados. Decidir de modo contrário poderia inviabilizar referida atividade, além de onerar os custos em prejuízo dos próximos passageiros que irão adquirir passagens aéreas.

Sendo assim, considerada a situação fática apresentada, o importe total de R\$ 1.000,00, fixado a título de indenização por danos morais, apresenta-se adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

Inverte-se o ônus da sucumbência para condenar a

companhia aérea a arcar com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios arbitrados por equidade em R\$ 500,00, atualizados a partir da presente sessão.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **provimento**.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)