



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383165

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017036-28.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes JEFFERSON SANTOS DA SILVA, MARIA HELENA MARQUES SANTOS DA SILVA e MARIA ISABEL MARQUES SANTOS DA SILVA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

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

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 17194

Apelação Cível nº: 1017036-28.2023.8.26.0068

Apelantes: Jefferson Santos da Silva, Maria Helena Marques Santos da Silva e Maria Isabel Marques Santos da Silva

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca: Barueri

Apelação. Direito do consumidor. Contrato de transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Desacolhimento. Consumidor que não se desincumbiu de provar circunstâncias excepcionais e que evidenciem os danos além do mero aborrecimento. Prestação de assistência material pela companhia aérea, em atendimento ao que disciplina a Resolução n.º 400/2016, da ANAC. Precedentes deste E. Tribunal e do C. STJ. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação contra r. sentença que, em ação indenizatória JEFERSON SANTOS DA SILVA e outros em face da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A., julgou improcedente o pedido.

Irresignados, apelam os autores. Sustentam atraso de voo por quase 20 horas que causou enorme desgaste por se tratar de viagem com duas crianças pequenas.

Contrarrazões regularmente oferecidas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não prospera.

A inicial narra que os requerentes (Jeferson Santos da Silva com suas duas filhas que, à época, tinham 2 e 4 anos) adquiriram passagem aérea com o seguinte itinerário: saída de Guarulhos/SP em 14/06/2023 às 20:30 horas, com destino à Belo Horizonte/MG, chegada prevista às 21:35 horas (voo AD 2881), onde faria uma conexão e, partiria às 22:40 horas, com destino à Salvador/BA, chegada prevista em 15/06/2023 às 00:20 horas (voo AD 2752).

Chegando ao aeroporto com a antecedência necessária, foram informados do cancelamento do voo de entre São Paulo e Belo Horizonte, comprometendo o voo de conexão já adquirido. Foi-lhes fornecido recolocação em voo no dia seguinte,

alterando sua chegada ao destino para às 19h05 do dia 15/06/2023, ou seja, com atraso próximo a 19 horas.

Pois bem.

Diante do cenário fático trazido, é evidente que as partes envolvidas se enquadram nos conceitos de destinatário final e fornecedor, conforme previsão dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, submetendo-se, portanto, às disposições consumeristas.

Nesse contexto, aplica-se à apelada a regra do art. 14 do CDC, que estabelece sua responsabilidade objetiva, independentemente de culpa, cabendo-lhe demonstrar que adotou todas as medidas necessárias para evitar o dano:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, é importante destacar que o contrato de transporte configura obrigação de resultado, impondo ao transportador o dever de conduzir o passageiro ao destino no prazo e condições contratados, sob pena de responder objetivamente pelo dano causado, conforme disposto no art. 737 do Código Civil:

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

E ainda, embora o Supremo Tribunal Federal tenha decidido no julgamento do RE 636.331/RJ (25/05/2017), sob relatoria do Ministro Gilmar Mendes, que as convenções internacionais ratificadas pelo Brasil prevalecem sobre o CDC em matéria de transporte aéreo internacional, a Convenção de Montreal aplica-se apenas a danos materiais decorrentes de extravio de bagagem ou carga, o que não é corresponde ao caso em tela.

Dito isso, uma vez comprovada a falha na prestação do serviço de transporte e ausente qualquer causa excludente de responsabilidade, é mesmo devida a

indenização pelos danos morais causados ao consumidor.

A possibilidade hipotética de condenação, contudo, não exonera o consumidor de demonstrar a presença das três condições necessárias à caracterização da responsabilidade, quais sejam, a) dano, b) ato comissivo ou omissivo da transportadora; c) nexo causal.

No caso em tela, não se vislumbra caracterizado dano indenizável.

Para a caracterização de tal natureza de dano, escreve Carlos Roberto Gonçalves que *“recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral '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, portanto, 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, p. 78)”*.

A situação dos autos não revela abalo à honra do autor ou à sua esfera de direitos extrapatrimoniais, dado que não juntou aos autos qualquer comprovação que substanciasse suas alegações (quer com relação à perda do dia de descanso ou da mencionada reunião familiar). De fato, uma viagem com crianças pequenas traz aborrecimentos singulares, mas a Companhia Aérea demonstrou ter fornecido todo o apoio material necessário, hospedando os passageiros em hotel próximo ao aeroporto, com refeições inclusas, atendendo ao que preveem os arts. 21, 26 e 27 a Resolução nº 400 da ANAC.

Em harmonia, afastando a caracterização de dano moral presumido nessa hipótese, já se manifestou o C. Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.
2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.

5. 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.

6. 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.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.

(REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.)

E ainda, a jurisprudência deste E. Tribunal:

Transporte aéreo. Ação indenizatória. Cancelamento de voo. Chegada ao destino final com atraso. Prestação de assistência material (hospedagem). Reacomodação em outro voo. Não demonstração de perda de compromisso inadiável ou outra consequência grave. Dano moral não configurado. Recurso desprovido.

(Apelação Cível 1016908-72.2024.8.26.0003; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - Recurso dos autores pela majoração do quantum indenizatório - Inadmissibilidade - Incontroverso que a requerida cumpriu o disposto nos artigos 12, §2º, e 21, da Res. 400/2016 da ANAC, fornecendo transporte por outra modalidade até o destino - Chegada à Curitiba com sete horas de atraso, mas a tempo do outro voo da família, previsto para o dia seguinte - Fatos que não caracterizam o dever de indenizar - Danos morais que não decorrem automaticamente do descumprimento contratual - Jurisprudência do C. STJ - Necessidade de prova de circunstâncias excepcionais e que evidenciem os danos para além do mero aborrecimento, incorrentes no caso - Danos morais mantidos, pois vedada a reforma em prejuízo dos recorrentes - Majoração da indenização que não se mostra devida - Inexiste sucumbência dos requerentes diante do arbitramento de indenização por danos morais em patamar inferior ao pretendido - Súmula 326 do E. STJ - Sentença reformada em parte. Dá-se provimento parcial ao recurso. (Apelação Cível 1008533-81.2024.8.26.0068; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

Pela sucumbência recursal, cumpre majorar a verba honorária para o total global de 12%, mantida a base de cálculo fixada na r. sentença e já considerados os valores pela atuação em grau recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, é negado provimento ao recurso.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR