



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386247

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011704-63.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado CAROLINE APARACIDA LOURENÇO RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 37197
Apelação Cível nº 1011704-63.2023.8.26.0009
Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A
Apelado: Caroline Aparacida Lourenço Rodrigues
Comarca: São Paulo
15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Perda de conexão devido atraso do voo, que acarretou atraso final de mais de 6 horas, com realização do último trecho por van, na viagem contratada com a apelante, de São Paulo a Maceió, com conexão em Recife - Alegação da ré de que o atraso se dera em razão da necessidade de manutenção da aeronave - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados às requerentes - Falha na prestação do serviço configurada - Apelada finalizou a viagem de ônibus/van, acarretando atraso de mais de 6 horas até a chegada ao destino final - Prestação de assistência alimentar para diminuir os desconfortos dos autores pelo atraso que, embora louvável, não elide a frustração da perda do voo de conexão e a justa expectativa de realizar sua viagem com tranquilidade, além da demora excessiva de 6 horas até a chegada ao destino final - Abalo emocional caracterizado - Mantida verba indenizatória fixada em sentença de R\$ 5.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedente desta Corte - Recurso desprovido, majorados honorários advocatícios de R\$ 1.500,00 para R\$ 2.000,00.

A r. sentença de fls. 223/226, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00, e condenou a parte ré no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, por equidade, considerando a sucumbência mínima da autora.

Inconformada, a ré apela buscando reforma do julgado (fls. 229/238). Para tanto, alega que o atraso se dera em decorrência de necessidade de manutenção não programada da aeronave, caso fortuito. O dever de informação e assistência teria sido cumprido e a autora teria optado pela realocação em voo disponível próximo. Atraso de voo não configuraria hipótese de dano moral presumido.

As contrarrazões vieram às fls. 247/254, oportunidade em que a autora alegou que a falha na prestação dos serviços estaria devidamente caracterizada e os danos morais sofridos seriam evidentes e não podem ser considerados mero aborrecimento, razão pela qual merecem serem mantidos em sua integralidade. Não houve comunicação prévia do atraso do voo, que acarretou perda da conexão, finalização da viagem por van e chegada ao destino final às 06:30, seis horas depois do contratado. Problemas técnicos são fortuitos

internos, risco inerente à atividade desenvolvida pela apelante. A autora não foi adequadamente realocada em outro voo, que tivesse saída minimamente próxima ao horário contratado, razão que optou pela realização do trecho por van, já que tinha embarque marcado para seu cruzeiro ao meio-dia em Recife. Não houve adequada assistência e a fixação da indenização foi razoável e proporcional, devendo a sentença ser mantida.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Por meio desta demanda a parte autora pretende o recebimento de indenização por danos morais decorrentes do atraso de seu voo contratado com a apelante.

A autora contratou a parte demandada para realizar viagem em 27/02/2023 de São Paulo a Maceió, com conexão em Recife, mas que acabou por chegar ao seu destino às 06:30, com mais de 6 horas de atraso, com o trecho final realizado por ônibus/van, onde embarcaria em cruzeiro ao meio-dia do dia seguinte 28/02/2023.

Acerca da alegada necessidade de manutenção da aeronave que teria causado o atraso na viagem, tem-se que a demandada não trouxe aos autos a necessária prova a respeito, o que, aliás, configura fortuito interno e não isenta a responsabilidade objetiva da empresa aérea.

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que “A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação e, consequentemente, o dever de indenizar”¹.

Houve, na verdade, defeito na prestação de serviço, e, nesse caso, a autora sofreu graves consequências, merecendo ser indenizada.

No que respeita à indenização por danos morais, não é preciso haver prova de prejuízo para que exista o dever de indenização, podendo aquela simplesmente existir em virtude da ocorrência de fato violador, como no caso, do direito da personalidade. O dano se assenta também na exposição desautorizada e no que deixou de ganhar o lesado.

O dano dispensa prova na espécie, servindo a prova produzida apenas como elemento para fixação do *quantum* indenizatório. Na espécie, a apelante agiu de forma ilícita.

Trata de dano *in re ipsa*, que ocorre por tratarem-se os danos reclamados de natureza eminentemente moral.

Assim, também a lição de Carlos Roberto Gonçalves: “Este independe de reflexos patrimoniais. Basta a ofensa à honra para gerar o direito à indenização. O dano

¹ AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 4ª T., j.14/04/2011.

moral está ínsito, presumido *juris et de jure*, na ofensa à honra...”².

Como exposto, tais danos exsurgem pela só ofensa moral.

Antônio Jeová Santos anota que: “O prejuízo moral que alguém diz ter sofrido, é provado *in re ipsa*. Ele existe porque houve ocorrência do ato ilícito. Quando a vítima sofre um dano que pela sua dimensão é impossível ao homem comum não imaginar o prejuízo aconteceu. A só consumação do ilícito que faz surgir fatos desta natureza, mostra o prejuízo, a prova é *in re ipsa*”³.

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido da vítima, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Vale anotar que também é fato incontroverso que a ré prestou assistência à autora, com alimentação e transporte de ônibus/van ao destino final (fl. 233), embora insista a apelante em afirmar que a autora foi reacomodada em voo mais próximo e com assentos disponíveis, o que não comprovou, além de não ter refutado o alegado pela autora, de que, na falta de voos ofertados que a permitissem chegar a tempo para o embarque no cruzeiro, optou por seguir a viagem de van.

Nessa linha de raciocínio, é adequada a indenização fixada em sentença no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à autora, vítima da conduta desidiosa da ré, que causou injustificado atraso na viagem dos requerentes.

Vê-se, pois, que a quantia bem se ajusta à hipótese, atende a diretriz do artigo 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e serve como medida punitiva para evitar esse tipo de prática abusiva, devendo ser mantida. Mesmo porque, em consonância com o entendimento aplicado por este E. Tribunal a casos análogos:

“APELAÇÃO CÍVEL - Transporte aéreo - Ação de reparação de danos - Atraso e cancelamento de voo - Falha na prestação de serviços - Responsabilidade da companhia aérea nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor - Dano moral caracterizado - Indenização por dano moral fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada passageira - Valor que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto - Sentença de procedência parcial - Sentença mantida - Recurso não provido” (Apelação Cível 1123469-33.2018.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central

² Carlos Roberto Gonçalves, *Responsabilidade Civil*, p. 42.

³ Antonio Jeová dos Santos, *Dano Moral Indenizável*, Ed. Lejus, São Paulo, 1997, p. 234.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2019; Data de Registro: 18/11/2019).”

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, majorados honorários advocatícios de R\$ 1.500,00 para R\$ 2.000,00.

MENDES PEREIRA
Relator