



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386869

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012352-04.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante JETSMART AIRLINES SPA, são apelados MARIA APARECIDA DE CAMPOS e WILLIAM HIROMITSU OHASHI.

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), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36790

APELAÇÃO : 1012352-04.2024.8.26.0625

COMARCA : Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível

APTE. : Jetsmart Airlines Spa

APDOS. : Maria Aparecida de Campos e outro

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO SUPERIOR A 22 HORAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CASO FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por companhia aérea em face de sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais, condenando a ré ao pagamento de R\$ 113,51 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 por danos morais (R\$ 5.000,00 para cada autor), em razão do cancelamento de voo e atraso superior a 22 horas no trajeto de Santiago (Chile) a Curitiba (Brasil), sem assistência adequada.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a companhia aérea pode ser exonerada da responsabilidade civil em razão de condições meteorológicas adversas que motivaram o cancelamento do voo, e se, diante das provas produzidas, é cabível a indenização por danos morais fixada na sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela falha na prestação dos serviços (CDC, art. 14).

4. A alegação de força maior decorrente de mau tempo configura hipótese de caso fortuito interno, inserido no risco da atividade, não sendo apta a romper o nexo causal ou excluir a responsabilidade civil da companhia aérea.

5. A companhia aérea não se desincumbe do ônus probatório previsto no art. 373, II, do CPC, ao apresentar apenas um registro interno sem comprovar de forma cabal a ocorrência de evento meteorológico impeditivo.

6. Autores que obtiveram 22 horas de atraso, chegando em destino diverso do originalmente contratado, com necessidade de terminar o percurso através de via terrestre. Transtornos que superam o mero aborrecimento.

7. A indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor, no total de R\$ 10.000,00, encontra respaldo nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

“O cancelamento de voo em razão de mau tempo caracteriza caso fortuito interno, não excludente da responsabilidade objetiva do transportador aéreo.

A ausência de prova cabal de condições meteorológicas impeditivas caracteriza falha na prestação do serviço.

É cabível indenização por danos morais em virtude de atraso superior a 22 horas no transporte aéreo, com fixação do valor conforme os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186, 393 e 944; CDC, arts. 6º, VI, e 14; CPC/2015, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: Precedentes desta E. Câmara.

Recurso à r. sentença de fls. 145/148, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Cível do Foro de Taubaté, Dr. José Claudio Abrahão Rosa que, nos autos da ação de indenização ajuizada pelos apelados, julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a parte ré ao pagamento de dano material no valor de R\$ 113,51, atualizado desde o desembolso e juros de 1% ao mês a contar da citação, bem como a indenização por danos morais no total de R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autor), atualizado e acrescido de juros de 1% ao mês, desde a publicação da sentença.

Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais na proporção de 70%, ficando o restante das despesas a cargo dos autores.

No que se refere aos honorários advocatícios, condenou a ré a pagar a quantia arbitrada em 20% do valor da condenação e condenou os autores a pagarem o valor arbitrado em R\$ 1.500,00, equivalente a 15% do proveito econômico, que se nega aos autores.

Recorre a ré pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 167/180) e respondido (fls. 186/212).

De se destacar que, de forma equivocada, consta nomeação como apelação da peça apresentada às fls. 151/159, visto que o recurso interposto trata-se de embargos de declaração, sendo rejeitados pela r. decisão de primeiro grau às fls. 214.

É o relatório.

Trata-se de “ação de indenização por danos morais c.c. indenização por danos materiais pelo procedimento comum” ajuizada pelos apelados em face da empresa apelante.

Sustentam os autores na inicial, em síntese, que adquiriram passagens aéreas da empresa ré para viajarem de Santiago a Curitiba, no dia 02/08/2024, às 14h35, mas houve seu cancelamento por motivos

climáticos, pelo que foram realocadas no voo com partida somente no dia seguinte (03/08/2024) em um voo com destino a Florianópolis, chegando ao seu destino com mais de 22 horas de atraso, o que ocasionou gastos não esperados, pois, não houve qualquer assistência material. Requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Em resposta, a ré alega que o transporte aéreo de passageiros tem sua regulamentação jurídica operada pela Convenção de Montreal, e que, portanto, há de se reconhecer o afastamento do Código de Defesa do Consumidor. Afirma que o cancelamento dos voos se deu devido a fatores meteorológicos, de modo que não pode ser responsabilizada pelos atrasos. Alega ainda que prestou toda a assistência necessária aos autores. Pede a improcedência.

Houve réplica (fls. 115/144).

A r. sentença singular julgou parcialmente procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre a ré alegando em síntese que houve a comprovação de caso fortuito como excludente de responsabilidade, inexistência de falha ou defeito nos serviços.

Discorre que não foi considerada a comprovada justa causa para o cancelamento do voo, visto que o Código Brasileiro de Aeronáutica prevê a excludente de responsabilidade específica do transporte aéreo, em razão de condições meteorológicas adversas.

Assinala que, embora se tratar de um único documento apresentado pela recorrente para demonstrar a alteração climática, deve prevalecer a presunção de legitimidade dos registros da recorrente, pois, utilizados como controle de segurança de suas operações, e ainda, não houve impugnação da parte contrária.

Pondera que o cancelamento do voo foi comunicado por e-mail aos apelados e houve reacomodação dos apelados a fim de diminuir os efeitos do atraso. Aponta que foi demonstrada a ocorrência de caso fortuito e força maior, restando pela excludente de responsabilidade. Entende pelo descabimento da condenação por danos morais, devendo ser afastada ou

reduzida.

Requer a reforma.

O recurso não comporta provimento.

No caso em tela, resta incontroverso nos autos que os autores adquiriram passagem aérea da empresa ré com saída de Santiago no dia 02/08/2024, às 14:35hs e chegada a Curitiba às 19:10hs, do mesmo dia.

No entanto, o voo foi cancelado devido a condições climáticas, sendo os autores realocados para o voo com saída de Santiago no dia 03/08/2024, às 05:00hs e chegada em Florianópolis, às 09:11hs do mesmo dia.

Ponderam que não houve assistência material, tendo que aguardar 15 horas para o início da viagem e dormirem no chão do aeroporto de Santiago. Discorrem que chegaram em Florianópolis 09:43hs do dia 03/08/2024, com 15 horas de atraso, após embarcaram no ônibus para Curitiba, com viagem de 301 km de distância e 04 horas de duração, chegando por volta das 17:00hs do dia 03/08/2024, com 22 horas de atraso do originalmente previsto.

Desta feita, a r. sentença singular condenou a parte ré ao pagamento de indenização material no valor de R\$ 113,51 e indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00 (sendo R\$ 5.000,00 para cada autor).

Recorre somente a parte ré pretendendo afastar ou reduzir a indenização por danos morais.

Sem razão, no entanto.

Com efeito, na hipótese dos autos, trata-se de evidente relação de consumo e, assim, aplica-se o art. 14, caput, da Lei nº 8078/90, imputando-se à ré a responsabilidade objetiva pela falha do serviço.

É certo que a ré alega força maior na tentativa de excluir a responsabilidade, o que só ocorreria se houvesse rompimento do nexo

causal.

Nesse sentido, necessário verificar os elementos de prova carreados aos autos.

O cancelamento de voo em razão de condições climáticas rotineiras não pode ser erigido à condição de caso fortuito externo, sendo, pois, previsível ou evitável.

Sendo previsível o fato que é, enquadra-se a má condição climática na categoria de caso fortuito interno não excluindo, portanto, a responsabilidade civil do fornecedor.

É de mister sua distinção no que toca com o fortuito externo, ou seja, aqueles fatos provenientes de circunstâncias exteriores ao agente e ao bem causador dos danos. Situações imprevisíveis e incontrolláveis.

Um típico exemplo: tsunamis, terremotos.

Nesse caso, há, sim, a excludente de responsabilidade civil, nos moldes do art. 393 do Código Civil.

Ao passo que o caso fortuito interno é perfeitamente aplicável no presente caso.

Como dito acima, a empresa aérea ao vender bilhetes assumiu os riscos de sua atividade. E não se pode imputar aos ombros do consumidor que apenas e tão somente comprou os bilhetes aéreos.

Nessa ordem das ideias, interessante transcrever trecho de artigo do ilustre Desembargador aposentado do TJSP, Rizzatto Nunes, publicado no sítio eletrônico do “Migalhas” aos 04/10/2018, sob o título “*A responsabilidade civil das companhias aéreas em casos de vulcões, tsunamis etc*”:

“Como se sabe, o sistema de responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi estabelecido tendo por base a teoria do risco da atividade: o empresário tem a liberdade de explorar o mercado de consumo que, diga-se, não lhe pertence e, nessa empreitada, na qual almeja o sucesso, assume o risco do fracasso. Ou, em outras palavras, ele se estabelece visando ao lucro, mas corre o risco natural de obter prejuízo. É algo inerente ao processo de exploração. O risco tem relação direta com o exercício

da liberdade: o empresário não é obrigado a empreender; ele o faz por que quer; é opção dele. Mas, se o faz, assume o risco de ganhar ou de perder e, por isso, responde por eventuais danos que os produtos e serviços por ele colocados no mercado possam ocasionar. O outro lado do risco da atividade é o do risco social engendrado pela exploração do mercado. A simples colocação de produtos e serviços gera esse risco. Inexoravelmente, a existência em si do empreendimento traz potencialmente risco de danos às pessoas. Decorre disso que, quem se estabelece deve de antemão bem calcular os potenciais danos que irá causar, não só para buscar evitá-los, mas também para se prevenir sobre suas eventuais perdas com a composição necessária dos prejuízos que advirão da própria atividade. (...) A força maior e o caso fortuito interno, é verdade, não podem ser antecipados (apesar de possíveis de serem previstos no cálculo) pelo transportador nem por ele evitado. Todavia, não elidem sua responsabilidade. É o caso, por exemplo, do motorista do ônibus que sofre um ataque cardíaco e com isso gera um acidente: apesar de fortuito e inevitável, por fazerem parte do próprio risco da atividade, não eliminam o dever de indenizar. Examine-se um outro exemplo para reforçar esse aspecto: o caso de certas ocorrências da natureza, tais como tempestades e nevoeiros, no caso do transportador aéreo. Ainda que o transporte aéreo seja afetado por esse tipo de evento climático, o transportador não pode se escusar de indenizar os passageiros que sofreram danos porque o fenômeno que, aliás, ocorre constantemente -- é integrante típico do risco daquele negócio. Contudo, quando se trata de fortuito externo, está se fazendo referência a um evento que não tem como fazer parte da previsão pelo empresário na determinação do seu risco profissional. A erupção de um vulcão é típica de fortuito externo porque não pode ser previsto. O mesmo se dá em caso de terremoto ou maremoto (ou, como se diz modernamente, tsunami). Desse modo, penso que não respondem as companhias aéreas pelos atrasos e cancelamentos forçados pelas condições atmosféricas e/ou terrestres geradas pelas cinzas do vulcão, que impedem a navegação nem pela interdição de aeroportos por conta de terremotos e tsunamis. Resguardados, claro, os direitos dos passageiros de remarcação de passagens e cancelamento da reserva com recebimento imediato dos valores pagos.” (g.n.).

Em linhas mais simples, a companhia aérea exerce atividade de risco, pela própria natureza do serviço.

E ao realizar esse tipo de negócio, a ré, no afã de obter rendimentos, se submete a um grande risco, incluindo na venda de passagens aéreas em períodos de grande variável meteorológica.

E descaracterizado seja o caso fortuito externo, deve a empresa aérea responder pelos seus atos indenizando seus consumidores ante a falha na prestação de serviços.

Nesse sentido o entendimento desta E. Câmara:

“DANO MORAL – TRANSPORTE AÉREO – CANCELAMENTO/ATRASO DE VOO – Condições climáticas – Responsabilidade objetiva da transportadora – Dano moral incontroverso – Indenização devida, com valor majorado – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1023011-95.2024.8.26.0003; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025).

“Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso de aproximadamente 14 horas, decorrente de “condições climáticas adversas”. Situação não demonstrada. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano material. Inocorrência. Não demonstrado o efetivo prejuízo que poderia dar margem ao pagamento de lucros cessantes (desmarcação de consulta) ou danos emergentes (despesas com locomoção). 3. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 para cada autor. Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. Recurso provido nesta parte. 4. Litigância de má-fé. Inocorrência. Constatado mero exercício constitucional do direito de defesa (artigo 5º, incisos XXXV e LV, da Constituição Federal). 5. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001283-87.2023.8.26.0114; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024).

E ainda, deve-se destacar que não houve comprovação cabal de que o voo da parte autora foi cancelado devido as condições climáticas, ônus que a ré não se desincumbiu, a teor do artigo 373, II do CPC.

Como bem destacou a r. sentença singular, *“não houve a comprovação do mau tempo, a simples tabela apresentada a fls. 90 não se mostra suficiente a provar que as alterações climáticas foram determinantes para a ocorrência do cancelamento do voo.”* (fls. 146).

Assim, para a fixação da verba indenizatória, há de se socorrer às regras contidas no Código Civil, levando-se em conta o sofrimento da parte autora apelada e sua intensidade, a gravidade da

ofensa e sua repercussão, a intensidade do dolo, a situação econômica da apelada e a intimidação desta, para desestimular novas ofensas, nos termos do artigo 944 do Código Civil.

Oportuno observar que, dano moral é a *“lesão de interesse não patrimonial de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo”*, ou, no dizer de ZANNONI, também mencionado por MARIA HELENA DINIZ:

“o dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano... o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente” (“in”, Curso de Direito Civil, vol. VII, Editora Saraiva, São Paulo, pág. 72).

Além disso, a verba indenizatória deve observar o princípio da razoabilidade, não podendo, de forma alguma, a reparação ser causadora de um enriquecimento sem causa, nem se mostrar insignificante em razão do porte econômico das partes.

Desta feita, levando em consideração o atraso de mais de 22 horas do originalmente contrato, e ainda, considerando o grau de culpa da Companhia Aérea apelante, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, assim como os critérios de prudência, tem-se que a indenização deve ser mantida na quantia de R\$ 5.000,00 para cada autor, totalizando o valor de R\$ 10.000,00, em observância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Tal quantia encontra-se em consonância com a jurisprudência, sendo suficiente para desestimular a ofensora a repetir o ato, e não causar enriquecimento ilícito à apelante.

Nesse sentido, já decidiu esta E. Câmara, em casos semelhantes.

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Cancelamento de voo nacional. Más condições climáticas. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Cabimento em parte. Caso concreto. Acerca das condições meteorológicas que teriam causado o atraso na viagem, a demandada não trouxe prova suficiente a respeito. Não comprovado que a ré despendeu esforços para minimizar as consequências do cancelamento, como a

realocação na primeira oportunidade, ainda que em outra companhia aérea. Ademais, a companhia aérea deixou de fornecer a assistência material devida. Falha na prestação dos serviços. Ocorrência. Danos morais. Dever da transportadora, nos casos de atraso de voo, de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros. Inteligência do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC. Ré que, na hipótese, não comprovou ter fornecido assistência material ao requerente. Comprovada a ocorrência de fato extraordinário capaz de ofender o âmago da personalidade da parte autora. Quantum indenizatório. Arbitramento em R\$ 5.000,00 (e não 10.000,00, como pretendido), montante suficiente e razoável para compensar os abalos sofridos, analisadas as peculiaridades do caso concreto, a extensão do dano e gravidade da conduta (Art. 944, CC), bem como os ditames da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao locupletamento ilícito (Art. 884, CC). Danos materiais. Descabimento. Autora que não trouxe comprovante de pagamento do prejuízo alegado. Indenização indevida. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** para julgar procedente em parte a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento.” (TJSP; Apelação Cível 1122051-84.2023.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024).

Desta feita, deve ser mantida a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 10.000,00, nos exatos termos da r. sentença singular.

Deixa-se de majorar os honorários advocatícios de sucumbência, em desfavor da parte ré recorrente, visto que arbitrados em 20% do valor da condenação, ou seja, no limite máximo permitido pelo artigo 85, §2º, do CPC.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator