



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000390113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015550-71.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ARIANA DA LUZ GARCIA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1015550-71.2024.8.26.0068

COMARCA DE BARUERI

APELANTE: ARIANA DA LUZ GARCIA

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

VOTO 56450

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - PERDA DE CONEXÃO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DO AUTORA - Incontroverso o atraso do voo inicial, o que ensejou a perda da conexão para o destino final - Hipótese expressamente prevista no artigo 21, IV, da Resolução 400 da ANAC - Embora reacomodada em novo voo, a passageira chegou ao destino com cerca de 6 horas de atraso - Defesa da companhia aérea baseada na necessidade de manutenção não programada da aeronave, sem maiores esclarecimentos - Fortuito interno evidenciado - D. Juízo “a quo” entendeu presentes os requisitos para a responsabilização da transportadora, condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 - Recurso da consumidora, versando apenas sobre o “quantum” indenizatório - Dano moral - Adoção do entendimento de que, para a configuração do abalo extrapatrimonial indenizável, se faz necessária a comprovação de circunstâncias excepcionais, na esteira do decidido pelo STJ no REsp 1.584.465/MG e do previsto no artigo 251-A do Código Brasileiro de Aviação - Requerida não forneceu assistência material (obrigação prevista no artigo 27, II, da Resolução 400 da ANAC) - Por outro lado, o atraso não foi extremado, havendo demonstração de que a autora teria apenas perdido alguns compromissos profissionais, sem indícios de que seriam urgentes ou inadiáveis - Importe indenizatório de R\$ 3.000,00 que se afigura mais que bastante, não comportando a pretendida majoração - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **ARIANA DA LUZ GARCIA** contra a r. sentença proferida às fls. 117/121 dos autos da ação de conhecimento proposta em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, na qual foi dada parcial procedência à demanda para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, além do ônus da sucumbência.

Aduz a autora que: o valor da indenização foi fixado em patamar insuficiente, dadas as peculiaridades do caso concreto; é obrigatório informar previamente o consumidor sobre a impossibilidade de execução do voo contratado, dever este que não foi respeitado pela companhia aérea; não houve realocação imediata; a necessidade de manutenção da aeronave configura fortuito interno à

atividade da requerida; é devida a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 6.000,00.

Recurso tempestivo, preparado e não respondido.

É O RELATÓRIO.

A autora ingressou com a presente ação de conhecimento em decorrência de atraso de voo nacional, que ensejou perda de conexão e atraso de mais de 6 horas na chegada ao destino contratado.

A narrativa fática e a existência do dano moral são matérias incontroversas, tendo a companhia aérea se conformado com a condenação imposta na r. sentença – tanto que depositou o valor da condenação nos autos (fls. 149/151).

No mais, a hipótese de perda de conexão por culpa da transportadora é expressamente prevista no artigo 21, IV, da Resolução 400 da ANAC, sendo certo que a justificativa dada pela companhia aérea para o atraso foi a necessidade de manutenção na aeronave (que, como é cediço, integra o risco da atividade).

Nesta instância revisora, discute-se apenas o valor da indenização fixada em primeiro grau, considerado pela autora insuficiente para reparar todo o prejuízo extrapatrimonial sofrido.

Contudo, em que pesem as razões recursais, a r. sentença recorrida deve ser mantida, como se verá.

Acerca do dano moral em casos como o presente, o Superior Tribunal de Justiça já consolidou o seguinte entendimento:

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. (...) 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. (...) 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. (REsp 1.584.465/MG; 3ª Turma; Relatora Ministra Nancy Andrighi; j. 13/11/2018)

No mesmo sentido, o disposto no artigo 251-A do Código Brasileiro de Aviação (incluído pela Lei 14.034/20): *“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga”*.

Extrai-se dos autos que o trajeto inicialmente contratado pela autora envolvia o itinerário entre Ribeirão Preto e Florianópolis, com escala em Campinas, no dia 19/07/2024. Contudo, em razão da necessidade de manutenção da aeronave, houve atraso no primeiro trecho, de modo que a autora perdeu a conexão, tendo chegado a Florianópolis com 6 horas de atraso.

De fato, não se pode ignorar que os percalços vivenciados pela consumidora – voo atrasado sem esclarecimentos, perda da conexão e atraso substancial na chegada ao destino contratado – lhe causaram prejuízos de ordem psicológica e moral.

Deve ser destacado que o passageiro, no momento da

contratação, confia no nome e na expertise da companhia aérea (de porte internacional), possuindo legítima expectativa de que esta cumprirá adequadamente com o contratado. Contudo, tais expectativas foram frustradas na hipótese em discussão, especialmente porque o trajeto que, inicialmente, demoraria cerca de 3 horas, acabou consumindo outras 6 horas da rotina da consumidora, que se viu em situação de impotência, desgosto e abandono.

Ainda, não pode ser ignorado o fato de que a companhia aérea não comprovou o fornecimento de suporte material com alimentação (obrigação prevista no artigo 27, II, da Resolução 400 da ANAC).

Por outro lado, tem-se que o atraso não foi extremado, tendo a autora demonstrado apenas ter perdido alguns compromissos profissionais, sem indícios de que seriam urgentes ou inadiáveis.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, é certo que o dano moral não pode ser recomposto de forma absoluta, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

Atentando-se a todos estes fatores, às peculiaridades do caso concreto e aos precedentes desta c. Câmara, mostra-se mais que suficiente ao caso concreto a quantia de R\$ 3.000,00 fixada em primeiro grau, que também condiz com

os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Tal montante, respeitados entendimentos em sentido contrário, atende aos parâmetros de compensação à parte lesada e desestímulo à prática de condutas semelhantes pela requerida, sem causar enriquecimento ilícito da parte beneficiada e sem que se corra o risco de fomentar a indesejada indústria do dano moral.

Em conclusão, mantém-se o julgado, inclusive no tocante à condenação da requerida no ônus da sucumbência.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos adotados para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator