



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389645

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016772-74.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada JESSICA CHRISTINNE DOS SANTOS GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), ADEMIR BENEDITO E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ
Relator
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1016772-74.2024.8.26.0068
APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A
APELADO: JESSICA CHRISTINNE DOS SANTOS GONÇALVES
COMARCA: BARUERI
VOTO Nº 40339

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – Sentença de parcial procedência – APELAÇÃO DA RÉ – Chegada ao destino final apenas no dia seguinte, com 24 horas de atraso – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – Dano moral caracterizado – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Montante fixado em R\$ 5.000,00 que não comporta redução, ante as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Honorários majorados (art. 85, § 11 do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 126/130, cujo relatório é adotado, e que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados em “*ação indenizatória por danos morais*” ajuizada por **JESSICA CHRISTINNE DOS SANTOS GONÇALVES**, para: **1)** condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente, desde a r. sentença e, com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação e **2)** condenar a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Sustenta a ré (fls. 133/143), em síntese: **a)** da prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor

(fl. 136, item A); **b)** do regular cumprimento dos deveres de assistência e informação (fl. 136, item B); **c)** da ausência de comprovação a respeito dos danos morais alegados pela parte apelada (fl. 139, item C) e **d)** do termo inicial dos juros que envolvem danos morais (fl. 142, item D).

Recurso tempestivo (fl. 132), preparado (fls. 144/148) e contrarrazoado às fls. 153/171.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de “*ação indenizatória por danos morais*” decorrente de cancelamento de voo, sendo incontroverso nos autos que o voo originalmente contratado pela autora, que sairia de Vitória da Conquista (VDC) às 10:10 do dia 30/07/2024 e chegaria em Belo Horizonte (CNF) às 10:35 do mesmo dia (fl. 25) foi cancelado (fl. 23).

Desta forma, a autora foi reacomodada para um voo com saída apenas no dia seguinte, 31/07/2024, às 10:10, chegando ao destino Belo Horizonte (CNF) às 10:35 do mesmo dia (fl. 24), ou seja, 24 horas após o inicialmente contratado, e com assistência material apenas de alimentação (fl. 95, segundo *print* após o segundo parágrafo).

De início, inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º); deste modo, e à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC, a responsabilidade

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa.

Nesse contexto, cabia à requerida comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o dano (atraso do voo) (art. 373, II, do CPC), oferecendo alternativas de reacomodação em voo em horário equivalente, ônus probatório do qual não se desincumbiu.

Alega a companhia aérea que o atraso do voo ocorreu por necessidade de manutenção não programada (fl. 92, item A), o que caracterizaria excludente de responsabilidade (fl. 96, primeiro parágrafo).

Todavia, tal situação não constitui fato imprevisível, tampouco caracteriza força maior/caso fortuito, mas representa o chamado “fortuito interno”, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela ré.

Nesse sentido, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

*AGRAVO REGIMENTAL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. VÔO INTERNACIONAL. ATRASO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. APLICAÇÃO DO CDC. **PROBLEMA TÉCNICO. FATO PREVISÍVEL. DANO MORAL. CABIMENTO.** ARGUMENTAÇÃO INOVADORA. VEDADO. - Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, as hipóteses de indenização por atraso de voo não se restringem àquelas descritas na Convenção de Varsóvia, o que afasta a limitação tarifada. - **A ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipóteses de caso fortuito ou de força maior** - Em voo internacional, se não foram tomadas todas as medidas necessárias para que não se produzisse o dano, justifica-se a obrigação de indenizar - Cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de vôo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores. (AgRg no Ag 442487/RJ - Rel. Min. Humberto Gomes de Barros. DJ 09/10/2006).*

Ademais, conforme estabelece o artigo 737 do Código

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil, o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo:

“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, a Resolução 400 da ANAC assim dispõe:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: (...) II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos: (...) I - atraso do voo; II - cancelamento do voo;

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

Art. 28. A acomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Ademais, ainda que a ré tenha prestado assistência material de alimentação à autora (fl. 95, segundo *print* após o segundo parágrafo) e a acomodado em voo que partiria no dia seguinte, tais fatos não excluem, como se verá, a sua responsabilidade pelos danos extrapatrimoniais, inclusive porque não demonstrada, conforme já afirmado, a impossibilidade de acomodação em voo com horário mais próximo possível ao contratado, ainda que por outra empresa.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido já decidiu esta C. Câmara:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Atraso de voo de mais de dois dias, no trajeto de Manaus (AM) a Belo Horizonte (MG), constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea. Requerida não realocou o autor para o voo que chegaria ao destino em horário próximo ao adquirido. Dano moral configurado. Cancelamento de voo em razão de má condição climática não afasta o dano moral. Indenização de R\$ 5.000,00 pleiteada pelo autor mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000845-40.2022.8.26.0003; Relator Des. Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2022; Data de Registro: 20/06/2022).

Inequívoca, portanto, a falha na prestação de serviços, a ensejar a devida reparação moral, especialmente porque, no caso dos autos, o cancelamento do voo resultou na reacomodação da autora para outro voo, que chegou ao destino final com 24 horas de atraso, o que, certamente, causou inevitáveis transtornos.

Ressalta-se que, conquanto tenha sido publicada a Lei nº 14.034/2020 (em 06/08/2020), que acrescentou o artigo 251-A ao Código Brasileiro de Aeronáutica, o dispositivo não nega sua ocorrência, mas condiciona a demonstração efetiva da lesão extrapatrimonial, a qual, no caso, considerando-se que a autora só foi avisada do cancelamento do voo quando já estava no aeroporto (*fl. 4, primeiro e segundo parágrafos, o que não foi especificamente impugnado na contestação*), bem como, perdeu dia de trabalho (*fl. 19, o que também não foi especificamente impugnado na contestação*), chegando ao destino com vinte e quatro horas de atraso, não podem, tais fatos, serem

considerados meros dissabores.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* arbitrado na r. sentença (R\$ 5.000,00) não comporta a redução pleiteada, pois adequado a compensar os danos, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, cujo parâmetro está aquém do adotado por esta C. Câmara em casos análogos:

*CONTRATO – Prestação de serviço de transporte aéreo - Atraso de voo - Sentença de improcedência - Inconformismo da parte autora - **Atraso do voo, do trecho de São Paulo a Manaus, com conexão em Belo Horizonte e Brasília, em cerca de 12 horas constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea** - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço - **Dano moral configurado - Valor de R\$ 10.000,00 que se mostra razoável e proporcional** - Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1027994-11.2022.8.26.0003; Relator Des. Maia da Rocha; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023).*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos morais. Prestação de serviço. **Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Chegada ao destino com mais de dez horas de atraso.** Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral configurado. Responsabilidade objetiva do transportador. Desnecessidade de provas outras (*damnum in re ipsa*) além da situação descrita pela autora. **Verba***

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor requerido pelo autor. Ação julgada procedente. Sentença reformada. Sucumbência alterada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1010934-59.2021.8.26.0003; Relator Des. Décio Rodrigues; 21ª Câmara de Direito Privado; Dje: 24/05/2022).

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Logo, a r. sentença deve ser mantida.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator