



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391575

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001375-75.2024.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante ANA MARIA ANTONIACI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO N.º 1001375-75.2024.8.26.0358

COMARCA DE MIRASSOL

APELANTE: ANA MARIA ANTONIACI

APELADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

JUIZ: MARCOS TAKAOKA

Voto n.º. 940

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALTERAÇÃO DE VOO DOMÉSTICO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Insurgência da autora. Companhia aérea que informou a alteração do voo à consumidora com mais de 90 dias de antecedência. Cumprimento do art. 12, § 1º, da Resolução ANAC nº 400/16. Dano moral não verificado. Precedentes. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 111/116 dos autos da *ação de indenização*¹ ajuizada por ANA MARIA ANTONIACI em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais corrigidas, bem como dos honorários de advogado, *“arbitrados em 12% do valor atualizado da causa, com juros de mora de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado, ficando, porém, suspensa a exigibilidade destas verbas por força do benefício da Assistência Judiciária.”*

Recorre a autora (fls. 119/128)

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 49), respondido em fls. 132/151.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O recurso não merece provimento.

¹ R\$ 10.000,00 em março de 2024.

De acordo com o relatório da sentença, que se adota, a autora ajuizou a ação alegando que adquiriu bilhete aéreo para realizar voo de São José do Rio Preto-SP a Porto Seguro-BA, ficando especificado que se trataria de voo direto, com duração de 2h 10m, que ocorreria no dia 09/12/2023 as 23h 25m. Afirmou que no dia 29 de agosto recebeu comunicação da ré de que o voo seria alterado, passando a ter escalas em Campinas-SP e Belo Horizonte-MG, o mesmo ocorrendo no voo de volta, ocasionando alteração na viagem de ida para 15 horas e na de volta para 9 horas, o que incorreu em perda de meia diária de hotel, causando danos morais que pretende ver reparados em pecúnia no montante de R\$ 10.000,00, valor que deu à causa. Juntou documentos (fls. 23/48).

Após contestação (fls. 56/78) e réplica (fls. 104/110), o feito foi sentenciado, entendendo o MM. Juiz pela improcedência da demanda, pois, embora *“incontroverso que ocorreu a alteração do voo contratado pela autora, que chegou ao destino 17 horas após o inicialmente previsto”*, restou incontroverso também que *“cerca de três meses antes da viagem a autora foi comunicada de que o voo havia sido alterado e que seria reacomodada em outro voo com conexões em Campinas e Belo Horizonte”*, *“tendo a requerida demonstrado que forneceu adequada assistência material com alimentação e hospedagem, fatos contra os quais a requerente não se insurgiu”* – de modo que atendidas as disposições constantes dos arts. 12 e 26 da Resolução 400 da ANAC, com *“inequívoca aquiescência da requerente com a alteração do voo”*, sem evidência de repercussão moral da autora, *“apesar dos dissabores advindos da situação”*.

Diante desse desfecho insurge-se a autora, insistindo em que a alteração de voo pela requerida (de um trajeto sem conexão para outro com conexão) é causa de dano moral *in re ipsa*; que, à luz da Resolução ANAC nº 400/16, *“não teve ESCOLHA, pois foi obrigada a aceitar o voo estabelecido pela apelada ou perderia sua tão sonhada viagem com amigos e sua família, pois não poderia alterar para outra data”*; que restou demonstrada a lesão ao direito da personalidade, visto que *“os apelantes tiveram que embarcar em outro voo que devido a isso perderam meia diária no hotel, e um*

atraso de mais de 13 horas situação que lhes ocasionou transtornos que extrapolam o mero dissabor e o aborrecimento corriqueiro". Pede o provimento do recurso para que a demanda seja julgada procedente.

Sem razão, contudo.

Como gizado na sentença, a autora foi comunicada com mais de noventa dias de antecedência sobre a alteração do voo (fls. 29 e 36/43). Os e-mails juntados mostram que foram oferecidas diversas alternativas para reacomodação dos passageiros (a autora viajava num grupo de dezesseis pessoas), tendo afinal a apelante usufruído do pacote (aéreo e terrestre), aquiescendo a uma das soluções propostas.

Dessa forma, a conduta da requerida atendeu ao que prescreve o art. 12, § 1º, da Resolução ANAC nº 400/16, segundo o qual:

"Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração"

Nesse contexto, embora modificados os termos da contratação inicial, à míngua de evidência de abalo à moral ou à personalidade da autora, resta afastada a pretensão compensatória, não havendo que se falar em dano moral *in re ipsa*.

É como entende este Colegiado:

*Apelação – Ação de indenização por danos morais – **Alteração de horário de voo nacional** – Sentença de improcedência – Recurso do autor. Companhia aérea que atribuiu a alteração de voo na suposta necessidade de*

*readequação da malha aérea – **Requerida que comunicou o autor, com antecedência de um mês, acerca da alteração do voo facultando a ele a remarcação ou reembolso do valor das passagens** – Ausência de falha na prestação dos serviços, Requisitos da Resolução nº. 400 da ANAC preenchidos – Descabimento de indenização por danos morais – Precedentes – Sentença de improcedência mantida. Sucumbência exclusiva do autor, mantida – Honorários advocatícios majorados. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1009576-65.2024.8.26.0161; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025 – destaques nossos)*

Transporte aéreo de passageiro. Voo Nacional. Cancelamento de voo. Ação de reparação de danos morais. Sentença de Improcedência. Insurgência do autor. Pretensão à indenização por danos morais de R\$ 9.000,00. Descabimento. **Danos morais que não foram cabalmente comprovados. Art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica.** É incontroverso que o voo inicialmente contratado pelo autor foi cancelado por readequação de malha aérea. Contudo, o autor foi realocado em outro voo e chegou ao destino no mesmo dia (24/09/2023, domingo). A situação narrada pelo autor não enseja direito automático à indenização por danos morais. Nada obstante o ocorrido não houve relato de nenhuma outra situação excepcional que justificasse a pretendida indenização por danos morais. A ré demonstrou que enviou alerta de alteração de voo aos passageiros antes do embarque e se dispôs a fornecer voucher de R\$ 200,00 para cada passageiro que aceitasse a realocação. O autor reside em cidade próxima ao aeroporto do embarque e não fez prova de que teve de dispendar valores com alimentação ou hospedagem em razão do atraso na decolagem. Nem há prova de que ele perdeu compromisso profissional ou ainda prova de fatos extraordinários que ofendessem a sua honra. Apenas a alegação de que há responsabilidade objetiva da ré pela falha na prestação do serviço não induz necessariamente a indenização por danos morais. Cabia ao autor descrever de forma pormenorizada de como aquele contratempo afetou a espera extrapatrimonial a ponto de ensejar a indenização pretendida. Com a advento do 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei nº 14.034/2020, ficou expresso na lei que os danos morais não se presumem. Ausência de fatos extraordinários a ensejar a reparação almejada. Danos morais que não foram cabalmente demonstrados, mas mero aborrecimento. Sentença mantida. **APELAÇÃO NÃO PROVIDA.** (TJSP; Apelação Cível 1010648-53.2023.8.26.0604; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 4ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro:
25/03/2025)

TRANSPORTE AÉREO – VOO DOMÉSTICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA – Alteração de voo comunicada previamente à autora, aproximadamente com duas semanas de antecedência, optando a passageira pela antecipação do voo – Defeito do serviço inexistente - Cumprimento do artigo 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC e dever de informação – Insubsistência dos danos morais – Mero aborrecimento – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1012419-65.2019.8.26.0003; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2019; Data de Registro: 21/11/2019).

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso.

Com o insucesso do recurso, majoro a condenação da autora em honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, com fulcro no art. 85, § 11, CPC, observada a gratuidade deferida, nos termos do art. 98, § 3º, CPC.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora