



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000395778

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018059-72.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante MICAEL PIANISSOLA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1018059-72.2024.8.26.0068

Apelante: Micael Pianissola

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca de Origem: Barueri

Juiz da Vara de origem: Daniela Nudeliman Guiguet Leal

Voto nº 10.200

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, para a indenização por danos morais e materiais devido ao cancelamento de voo e substituição por viagem de ônibus, diante do atraso na chegada e da ausência de assistência material.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da companhia aérea por danos materiais e morais decorrentes do cancelamento do voo e a adequação da assistência prestada ao passageiro.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, mas comprovadas condições climáticas adversas justifica-se o cancelamento do voo e a substituição por viagem de ônibus.

4. A assistência material não foi comprovada, justificando-se o reembolso do dano material, mas isso, por si só, no contexto, é insuficiente para gerar abalo moral.

IV. Dispositivo

5. Recurso provido em parte.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14 CPC/2015, art. 487, I; art. 85 Resolução nº 400 da Anac, arts. 21 e 27.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19.10.2020, DJe 16.11.2020. STJ, REsp n. 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27.08.2019, DJe 29.08.2019. TJSP, Apelação Cível 1009271-07.2023.8.26.0003, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 15.10.2024.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Micael Pianissola em face da

Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A.

A sentença (fls. 108/110) julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos (fl. 110):

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE pedido inicial e assim ponho fim ao processo com apreciação do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Condeno a parte autora no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil. Tal valor mostra-se suficiente, considerando-se o rápido deslinde processual e o trabalho desenvolvido.

O autor apresentou apelação (fls. 113/128). Afirma que seu voo foi cancelado e, em substituição, a companhia ré lhe ofereceu uma viagem por ônibus. Aponta a diferença entre custo e conforto entre as viagens de avião e de ônibus. Além disso, aponta o atraso na viagem e a ausência de prestação de auxílio material. Impugna as capturas de tela juntadas pela ré aos autos, pois não foram juntadas como documentos e são facilmente alteráveis, e a obtenção de esclarecimento por meio do sistema METAR. Ainda, aponta que a notícia juntada pela ré para comprovar as condições climáticas adversas refere-se a data diferente da data do voo. Assim, defende a existência de dano moral indenizável e pleiteia a indenização de R\$ 12.000,00 (doze mil reais). Outrossim, defende a existência de dano material.

Recurso tempestivo, preparado (fl. 129) e respondido pela requerida (fls. 135/144).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Micael Pianissola em face da Azul Linhas Aéreas Brasileiras, com objetivo de obter indenização por danos morais e materiais sofridos em decorrência de cancelamento de voo.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, necessária comprovação da existência de dano causado por defeito na prestação dos serviços, salvo hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O autor narra na exordial ter adquirido passagem aérea para voo de Cascavel para Curitiba, com partida às 17h40 (dezessete horas e quarenta minutos) e chegadas às 19h00 (dezenove horas) do dia 08/08/2024 (fl. 15). Todavia, ao chegar no aeroporto, foi notificado sobre o cancelamento do voo (fl. 16) e informado sobre a possibilidade de realização da viagem por meio de ônibus. A partida ocorreu apenas quatro horas após o horário agendado para o voo, a resultar em um atraso de dez horas em sua viagem. Em razão da demora na viagem, foi forçado a pagar sua própria refeição (fl. 20).

Na contestação, a requerida afirma que o cancelamento do voo ocorreu em razão de condições climáticas adversas, fortuito externo, excludente de sua responsabilidade.

Nesse contexto, anota-se que a reportagem jornalística juntada pela requerida é datada de 08/07/2024 (fls. 33/34), ou seja, um mês antes da data do voo. Todavia, a captura de tela extraída do sistema METAR, acessado por meio do site REDEMET (fl. 47), comprova a existência de condições climáticas adversas na data do voo. As capturas de tela do sistema METAR são admitidas por esta Câmara para comprovar a existência de condições climáticas adversas. Confira-se:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Sentença de improcedência – Apelo dos autores – Atraso de voo – Condições climáticas adversas atestadas pelo METAR – Regulamentação pela Lei nº 8.078/90 das questões atreladas à responsabilidade civil da companhia aérea pela má prestação de serviços aos passageiros – Precedente do C. STJ – Cancelamento de voo com realocação dos passageiros em voo posterior, com conexão em aeroporto diverso do contratado originalmente, resultando em atraso superior a quatro horas – Responsabilidade civil objetiva da ré afastada – Companhia aérea que logrou êxito na realocação imediata dos autores e, apesar da conexão em local diverso do esperado, o atraso na chegada ao destino final foi de aproximadamente quatro horas e meia – Período inferior a cinco horas de atraso que deve ser considerado tolerável, haja vista solução prontamente fornecida pela empresa aérea – DANO MORAL – Mudança de entendimento do C. STJ, no sentido de que o prejuízo extrapatrimonial em casos de atraso de voo deve ser comprovado – Inocorrência na espécie de dano moral – Mero aborrecimento não indenizável – Sentença mantida – HONORÁRIA RECURSAL. Observância do Tema 1059 – Aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009271-07.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024) (g.n.)

Assim, devidamente comprovada a existência de condições climáticas adversas que, aliás, é comum no transporte aéreo.

A mera comprovação de mau tempo, entretanto, não exclui, por si só, a responsabilidade da requerida. Isso porque, em razão do cancelamento do voo, surge a responsabilidade de prestação de devida assistência ao passageiro, nos termos da Resolução nº 400 da Anac.

Em especial, cita-se o art. 21, o qual dispõe sobre a necessidade de fornecimento de reacomodação, reembolso ou prestação do serviço por meio de outra modalidade:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, 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;

No caso em tela, comprovada a impossibilidade de reacomodação em outro voo em razão das condições climáticas adversas, o fornecimento de transporte por meio de outra modalidade, qual seja, o ônibus, mostrou-se adequado e não existe falha na prestação de serviço da ré nesse ponto.

Entretanto, não restou comprovada a prestação de assistência material ao autor, nos termos do art. 27 da mesma resolução:

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:

(...)

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

Desse modo, é cabível a condenação da requerida na indenização por danos materiais, correspondente ao valor de R\$ 40,00 (quarenta reais) pago na alimentação do autor (fl. 20), com correção monetária e juros de mora desde o desembolso.

Superada a questão dos danos materiais, passa-se à análise do pleito relativo à indenização por danos morais.

No caso específico de indenização por danos morais decorrente de cancelamento ou atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

1. *Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.*
2. *Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.*
3. *O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.*
4. *Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.*
5. *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.*
6. *Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.*
7. *Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)*

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

No caso, como visto, não houve falha na prestação de serviços da requerida quanto ao fornecimento de transporte por ônibus, pois era a opção mais adequada diante da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

existência de condições climáticas adversas ao voo, mas o fornecimento da alimentação deveria ter ocorrido. Isso, contudo, é insuficiente para gerar abalo moral.

Dessa forma, não há se falar em condenação à indenização por danos morais.

Diante do exposto, o recurso comporta provimento tão somente quanto à indenização por danos materiais. Por tratar-se de quantia de pequeno valor frente ao pleito de indenização por danos morais, deve ser reconhecida a sucumbência mínima da requerida, e mantido o ônus da sucumbência conforme lançado na sentença.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento, em parte**, ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA
Relator