



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051711-45.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BRUNO HATTORI, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1051711-45.2023.8.26.0576

APELANTE: BRUNO HATTORI

APELADO(A): AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

JUIZ/JUÍZA: SERGIO MARTINS BARBATTO JÚNIOR

VOTO Nº: 7555

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais ajuizada devido a falha na prestação de serviços de transporte aéreo. O autor adquiriu passagens para um voo que foi cancelado, resultando em atraso de mais de quinze horas e perda de aula de curso pré-vestibular. Requer indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se o atraso do voo, causado por manutenção não programada, configura dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, artigo 14. A manutenção não programada é considerada fortuito interno, não excludente de responsabilidade.

A assistência material foi comprovadamente prestada pela ré, conforme Resolução nº 400 da ANAC, não havendo violação a direitos da personalidade que justifique indenização por danos morais.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da companhia aérea não é afastada por manutenção não programada. 2. A prestação de assistência material adequada afasta a configuração de dano moral indenizável.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Resolução nº 400 da ANAC, arts. 26 e 27. CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no Ag nº 1310356/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 4ª Turma, j. 14/04/2011. STJ, REsp n. 1.584.465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 13/11/2018. TJSP, Apelação Cível 1008132-20.2023.8.26.0003, Rel. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29/02/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 97/99 que julgou “[...]IMPROCEDENTE a ação. Custas e honorários que fixo em 10% sobre o valor da causa a cargo do autor. PRIC”.

O autor (fls. 102/108) recorre, sustentando em síntese, que a sentença recorrida desconsiderou a responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos transtornos sofridos durante a prestação do serviço de transporte. Argumenta que a decisão de primeiro grau equivocou-se ao classificar os danos suportados como meros aborrecimentos, desconsiderando o desgaste emocional e os transtornos vivenciados, razão pela qual pugna pela reforma da sentença para a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões nas fls. 114/121.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização em danos morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Recorre o autor visando a condenação da companhia ré na indenização por danos morais.

Pois bem.

Conforme consta nos autos, o autor adquiriu passagens aéreas da companhia apelada para embarque em São José de Rio Preto em 05.10.2023, às 12h30, com destino a Campinas, onde realizaria conexão para Cascavel no mesmo dia, em vôo programado para partida às 18h00 e chegada às

19h30 (fls. 3).

Contudo, em que pese os termos contratados, o voo de São José de Rio Preto foi cancelado. Ao solicitar realocação, foi colocado em um voo com partida às 9h00 de 06.10.2023 e com chegada em Toledo, cidade mais próxima de seu destino original (fl. 5). Dessa forma, chegou ao destino final com um atraso de mais de quinze horas, alegando que o atraso o fez perder uma aula de um curso pré-vestibular, razão pela qual requer a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem.

Indubitável no caso em testilha a incidência do Código de Defesa do Consumidor por sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Incontroverso nos autos que houve o atraso do voo em razão de uma manutenção não programada, cingindo-se a controvérsia acerca da existência de relevante defeito do serviço e de consequentes danos morais.

Alega a ré que o cancelamento do voo ocorreu em razão da necessidade de manutenção não programada na aeronave, mas que forneceu a assistência necessária ao autor, posto que ofereceu hospedagem, assim como promoveu a reacomodação da parte autora no próximo voo disponível, de modo que cumpriu com o contrato de transporte.

Por primeiro, insta esclarecer que a necessidade de manutenção não programada na aeronave é fato que se insere no risco da atividade da ré, não constituindo hipótese de fortuito externo.

Incumbiria à transportadora a realização

de manutenções periódicas e preventivas nas aeronaves. Assim, os fatos alegados, em sede de contestação, constituem fortuito interno, intimamente relacionado à atividade e decorrente do risco do negócio desempenhado pela ré.

Neste soar, veja-se entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. (...) 1. A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação (...) 3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos” (STJ; 4ª Turma; AgRg no Ag nº 1310356/RJ; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 14/04/2011. Grifo nosso).

De tal sorte, a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, objetivamente deve responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do artigo 14 do C.D.C..

Todavia, no tocante aos danos morais, há de ser observado o entendimento exposto no seguinte julgado do E. STJ, 3ª Turma, que estabelece os limites da responsabilidade da companhia aérea e afastou o argumento de que o dano moral decorrente de atraso no voo seja *in re ipsa*:

“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. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha

na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa

extensão, não provido” (STJ, REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018. Grifo nosso).

In casu, a ré comprovou a assistência material aos autores, tendo fornecido hospedagem, alimentação e reacomodação em voo na manhã seguinte (fls.69/71).

Conforme se extrai dos autos, a reacomodação é fato incontroverso, posto que o próprio autor afirmou que foi reacomodado em outro voo. Ademais, não há controvérsia acerca da assistência material fornecida pela ré, porquanto o requerente não tenha impugnado a hospedagem oferecida pela companhia aérea.

Deste modo, comprovada a prestação de assistência material pela companhia ré, em consonância à Resolução nº 400 da ANAC, cujos dispositivos preveem:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo”

e

“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:

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

Assim, não foi constatada violação a direito da personalidade dos autores, e tampouco é possível considerar que o atraso

na chegada ao destino, por si só, justifique o pleito indenizatório moral.

Logo, apesar dos dissabores advindos da situação, não se constata qualquer repercussão na esfera moral.

Neste sentido, eis o precedente desta C.

13ª Câmara:

*“Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso do voo. Alegação dos autores de que chegaram ao destino com 4 horas de atraso, sofrendo danos morais. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. **Ausência de demonstração de ofensa aos direitos da personalidade, uma vez que não se trata de dano moral presumido, conforme entendimento do STJ.** Realocação no mesmo dia. Sentença mantida. Recurso desprovido. Honorários recursais – Art. 85, § 11 do CPC”* (TJSP; Apelação Cível 1008132-20.2023.8.26.0003; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024; grifo nosso).

Destarte, irretocável a sentença guerreada.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso e majoro os honorários advocatícios devidos ao procurador da ré para 12% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pela parte, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator