



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403104

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017893-40.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante JANINNE CARLA MENDES SANTOS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram 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) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1017893-40.2024.8.26.0068

APELANTE: JANINNE CARLA MENDES SANTOS

APELADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

COMARCA: BARUERI

VOTO Nº 40332

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Cancelamento de voo nacional – Condições climáticas adversas – Força maior que não é hábil a afastar a obrigação da companhia aérea em prestar a devida assistência aos passageiros dos voos remarcados/cancelados – Artigos 26 e 27 da Resolução 400 da ANAC – Empresa requerida que não se desincumbiu do ônus de comprovar a devida prestação de auxílio à autora – Dano moral caracterizado – Precedentes desta C. Câmara – Quantum fixado em R\$ 5.000,00, ante as especificidades do caso concreto, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Consectários legais – Responsabilidade civil contratual – Súmula 362 do C. STJ e do art. 405 do CC – SENTENÇA REFORMADA – Inversão do ônus de sucumbência – Art. 85, § 2º, do CPC – RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **JANINNE CARLA MENDES SANTOS**, objetivando a reforma da r. sentença proferida às fls. 116/119, cujo relatório é adotado, e que julgou **improcedentes** os pedidos formulados em *ação de indenização por danos morais* ajuizada em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Sustenta (fls. 122/133), em síntese, que: **(a)** teve seu voo cancelado, sem aviso prévio e sem justificativa (fl. 123, segundo parágrafo); **(b)** suportou uma viagem não planejada por via terrestre que durou mais de

3 horas e um atraso de mais de 4 horas na viagem (fl. 123, terceiro parágrafo); **(c)** a ré não prestou nenhuma assistência material (fl. 123, último parágrafo); **(d)** *“a Requerente conseguiu encontrar uma única vaga em um voo que partiria da cidade de Montes Claros (MG) e que a levaria para o seu destino na cidade de São Paulo, tendo arcado com as despesas referentes ao transporte da cidade de Salinas (MG)/Montes Claros (MG)”* (fl. 125, terceiro parágrafo); e **(e)** os danos morais são presumidos na espécie (fl. 131, último parágrafo)

O recurso é tempestivo (fl. 121), preparado (fls. 134/135 e 156/157) e foi contrarrazoado às fls. 139/149.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de *ação de indenização por danos morais* na qual a autora afirma que houve cancelamento do voo contratado junto à ré (AD 5132), que partiria, no dia 09/02/24, de Salinas/MG, às 10h50min, com conexão em Belo Horizonte/MG, de onde partiria, às 13h45min, com destino a São Paulo/SP, cuja chegada estava prevista para as 15h05min (fl. 4, item 2 “DOS FATOS”).

Afirma a autora que precisou fazer o percurso terrestre de Salinas/MG até Montes Claros/MG, de cerca de 200 km, às suas próprias custas, o que levou cerca de três horas, para então conseguir embarcar no voo (AD 4167) que partiu de Montes Claros/MG às 15h10min com destino a Belo Horizonte/MG, de onde embarcou em voo de conexão (AD 4462) às

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

17h50min, chegando ao destino final, São Paulo/SP às 19h10min daquele dia 09/02/24, com mais de 4 horas de atraso em relação ao itinerário original (cf. fl. 5).

A empresa ré alega que o cancelamento do voo se verificou em razão de condições meteorológicas adversas, o que caracteriza excludente de responsabilidade por força maior (fl. 42, item II.1).

Entretanto, a ocorrência de força maior não é hábil a afastar a obrigação da fornecedora em prestar a devida assistência aos passageiros dos voos remarcados/cancelados.

E, nesse contexto, a Resolução 400 da ANAC, assim dispõe:

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

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:

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

Portanto, tratando-se de inequívoca relação de consumo, porquanto as partes correspondem aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor de serviços (CDC, art. 3º), caberia à requerida comprovar a devida prestação de assistência à autora (art. 373, II, do CPC), nos termos estabelecidos na supracitada Resolução, ônus probatório do qual

não se desincumbiu.

Isso porque, os *prints* de telas inseridos no corpo da contestação (fls. 48 e 50) e unilateralmente produzidos pela ré, estão em descompasso com as afirmações da autora contidas na petição inicial e em réplica (v. fl. 109, último parágrafo), e não comprovam, por si só, a efetiva prestação de assistência material.

Nesse sentido, a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça:

“A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado independentemente da causa originária do atraso.” (EDcl no REsp 1280372 / SP-Min. Rel. Ricardo Villas Bôas Cueva-Terceira Turma-Julgado em: 19/03/2015);

“É completamente inconcebível que, por conta de eventual intempérie climática, a empresa de transporte aéreo/apelante abstenha-se de prestar a devida assistência a seus passageiros, por meio de informações corretas e precisas, acomodação em hotel e cuidados médicos, sempre que for preciso, a fim de minimizar os prejuízos e sofrimentos daqueles que perderam seus compromissos, sejam eles de ordem pessoal, patrimonial ou profissional” (Decisão Monocrática em Ag em REsp nº 143.548-SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 21.9.2012).

Portanto, conclui-se que o dano moral restou devidamente comprovado, visto que a autora, além de ter percorrido longo percurso por via terrestre e chegar ao destino final com mais de 4 horas de atraso em relação ao itinerário contratado, sem receber qualquer tipo de assistência material, suportou lesão psíquica de angústia, insegurança, frustração e exaustão, que ultrapassam, em muito, o mero dissabor.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. **Transporte aéreo nacional. Atraso de voo.** Responsabilidade civil objetiva. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Atraso de voo de mais de dois dias, no trajeto de Guarulhos (SP) a Cascavel (PR), constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea. Requerida não realocou a autora 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\$ 8.000,00 pleiteada pela autora mostra-se adequada para o caso concreto. Danos materiais não comprovados. Gasto com combustível em data posterior ao efetivo embarque e realizado em cartão de crédito sem a indicação do nome da autora. Contrato de locação de veículo que está em nome de terceiro. Impossibilidade de reembolso de valor que não foi despendido pela requirente. Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido em parte”. (Apelação Cível 1013956-91.2022.8.26.0003; Relator Des.Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/12/2022; Data de Registro: 08/12/2022, g.n.);*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos morais julgada improcedente. Prestação de serviço. **Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo em razão de condições climáticas desfavoráveis.** Realocação da passageira em voo com saída em outro aeroporto na mesma cidade. Chegada ao destino com dezessete horas de atraso. **Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral configurado. Responsabilidade objetiva do transportador.** Desnecessidade de provas (damnum in re ipsa). Verba fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tal como pleiteado na inicial. Sentença reformada. Ação julgada procedente. Sucumbência invertida. Honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC). Recurso provido”. (Apelação Cível 1022165-83.2021.8.26.0003; Relator Des. Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2022; Data de Registro: 21/06/2022, g.n.);*

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização por dano extrapatrimonial deve ser prudentemente fixada, com o objetivo de

inibir novas e idênticas condutas pelo causador do dano, 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* indenizatório comporta fixação em R\$ 5.000,00, montante adequado a compensar os transtornos sofridos pela autora, sem que lhe represente enriquecimento sem causa.

Referido valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406, § 1º, do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC¹), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ²), incidir a integral atualização pela Taxa Selic, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Assim, comporta reforma a r. sentença, para julgar procedente a demanda e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais à autora, nos termos da fundamentação supra.

Ressalta-se a incidência da Súmula 326 do C. STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao*

¹ Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.

² “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”

postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

Alterado o resultado do julgamento, deverá a ré arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

Observa-se 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