



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000404505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007847-89.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados SAMANTHA ANDRÉA MARTINELLI NAVARRO, JULIANA STEFANIE OLIVEIRA e LIEDER VARELA DIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47216

APEL. Nº: 1007847-89.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APTE.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APDOS.: SAMANTHA ANDRÉA MANTINELLI NAVARRO E OUTROS

Ação indenizatória por danos morais e materiais – Transporte aéreo nacional – Trecho de Foz do Iguaçu a Florianópolis – Cancelamento do voo – Autores seriam realocados em voo partindo em outro dia, optando por chegar ao destino por via terrestre utilizando carro alugado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da ré (art. 14 do CDC) – Falha na prestação do serviço evidenciada – Alegação de que o atraso decorreu da necessidade de manutenção não programada da aeronave – Descabimento – Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo, não caracterizando caso fortuito ou força maior – Ausência de comprovação da assistência material aos autores – Viagem exaustiva em decorrência da pressa dos autores para chegar em tempo ao destino – Danos morais evidenciados – Valor da indenização dos danos morais deve ser arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Valor dos danos morais a comportar minoração – Recurso provido em parte.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais e materiais proposta por **SAMANTHA ANDRÉA MANTINELLI NAVARRO, LIEDER VARELA DIAS e JULIANA STEFANIE OLIVEIRA** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, julgada procedente pela r. sentença de fls. 100/105, condenando a ré a pagar aos autores indenização por danos morais, no valor de R\$6.000,00, para cada um dos autores, e R\$1.649,21 a título de danos materiais à autora Juliana, corrigidos pelo índice IPCA, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, além das verbas de sucumbência.

Apela a ré (108/127), alegando ausência de falha na prestação dos serviços a justificar a pretendida indenização por danos morais, argumentando que o atraso decorreu de problemas técnicos na aeronave, acompanhados de necessidade de manutenção de emergência, caracterizando fortuito externo, que rompe com o nexo causal e afasta o dever de indenizar. Afirma que: *“Não é difícil constatar que a segurança do transporte*

aéreo vem a ser fator primordial na prestação de tal serviço, norte este que vem tornando tal modalidade de transporte cada vez mais segura e confiável, reduzindo sensivelmente o número de ocorrências graves relacionadas a falhas nos equipamentos durante os voos. Portanto, não há dúvida na configuração da excludente de responsabilidade, inviabilizando assim a operação regular em prol da segurança dos passageiros, não sendo exigível conduta diversa. Conforme demonstrado, foi ofertada reacomodação para a parte Autora, que, contudo, optou por desistir da viagem e seguir por conta própria. Tendo em vista a ausência de pedido de reembolso por parte dos passageiros, o valor pago pela passagem foi vinculado à reserva e se encontra disponível para uso da parte Autora até 24/11/2024.” Subsidiariamente entende caso de redução dos danos morais na hipótese de se concluir pela responsabilidade da ré. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 133/141).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais e materiais, por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional de passageiros.

Narraram os autores, na inicial, adquiriram passagem aérea da companhia ré, para viagem a ser realizada em 15/03/2022, com saída de Foz do Iguaçu às 14h15 e chegada em Florianópolis às 15h25.

Na data prevista, chegaram ao aeroporto com a antecedência necessária, porém foram surpreendidos, em horário próximo ao embarque, de que o voo estava cancelado, sem que a companhia aérea prestasse qualquer suporte ou maiores esclarecimentos sobre o ocorrido.

Os autores alegaram aguardaram esclarecimentos da companhia aérea e após horas de espera foram informados que só poderiam embarcar em voo que partiria em outro dia, o que seria inviável tendo em vista possuíam compromisso na cidade de Florianópolis.

Em razão disso os autores optaram por alugar automóvel e foram até seu destino por via terrestre em viagem de aproximadamente 13 horas de duração chegando apenas às 03h da manhã do dia 16.03.

Assim, postularam indenização por danos morais, no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais) além de indenização por danos materiais no valor de R\$1.649,21 (mil seiscentos e quarenta e nove reais) pelo aluguel do carro para chegar ao destino.

Ao contestar (fls. 47/60), a ré alegou ausência de demonstração de prejuízo extrapatrimonial e ausência de falha na prestação de serviços, pois o atraso

decorreu de necessidade de problemas técnicos na aeronave do voo, importando manutenção não programada, necessária à segurança de todos, conforme relatório interno. Os fatos narrados caracterizam fortuito externo, a afastar o dever de indenizar. Alega que o crédito relativo ao do valor das passagens está disponível na plataforma para uso dos autores.

A ação foi julgada procedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

“Vistos.

Lieder Varela Dias, Juliana Stefanie Oliveira e Samantha Andréa Martinelli Navarro propuseram ação indenizatória em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., asseverando que a companhia aérea prestou serviços de transporte aéreo de forma falha, em razão do cancelamento do voo, acarretando em um atraso com mais de 12 horas em relação ao que fora originalmente contratado, por via terrestre.

Pugnam, assim, por ressarcimento por danos materiais no importe de R\$ 1.649,21 (um mil, seiscentos e quarenta e nove reais e vinte e um centavos), bem como por indenização de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada demandante, a título de danos anímicos.

Citada por carta (fl. 46), a requerida apresentou contestação às fls. 47/60, defendendo, no mérito, que o atraso ocorreu em consequência da necessária manutenção imprevisível, fato cuja presença afastaria sua responsabilidade.

Neste interim, alega que, em vista da ausência do pedido por partes dos requerentes, o valor pago pela passagem vinculou-se à reserva, estando disponível para uso dos autores até 24/11/2024.

Por fim, em sede de réplica (fls. 85/99), os demandantes rechaçaram as teses defensivas e reiteraram seus pleitos exordiais.

Relatado o essencial, fundamento e decido.

O feito comporta julgamento antecipado, pois não há necessidade de produção de outras provas, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Superadas tais questões, passo a examinar o mérito.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, haja vista que as atividades desempenhadas pela ré inserem-se no conceito de serviços e as partes autoras são destinatárias finais dessa prestação, fazendo com que ambas se amoldem, respectivamente, aos conceitos de fornecedor e consumidores delineados pelos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90.

Nesse passo, a responsabilidade da demandada é objetiva, nos moldes do artigo 14 da Lei de Consumo, de sorte que responde, independentemente da existência de dolo ou culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos ou vícios relativos à prestação dos serviços.

Desarrazoado o argumento de defesa no sentido de que o imprevisto configura excludente de responsabilidade. Ao contrário, problemas relativos à malha aérea, à manutenção das aeronaves e questões de ordem climática consubstanciam verdadeiro fortuito interno, porquanto são fatos cuja ocorrência integra o risco da atividade explorada por companhias aéreas.

Diante disso, não há que se falar no rompimento do nexo etiológico entre os problemas no voo operado pela ré e os danos suportados pelas partes demandantes.

O serviço oferecido e contratado deve ser prestado a contento, respeitando-se fielmente o que fora estipulado, com observância das datas e horários de saída e chegada dos voos, embarque e desembarque ao destino, entrega das bagagens despachadas, segurança e pontualidade do meio de transporte contratado, sendo que eventuais problemas surgidos pelo caminho decorrem do risco assumido no contrato que encerra obrigação de resultado.

Confira-se, nessa senda, julgados desta E. Corte Bandeirante cujo teor corrobora o entendimento ora adotado:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Atraso de voo - Incontroverso o atraso de doze horas no voo de ida - A ré justificou o atraso na falta de condições climáticas para decolagem - Alegação não provada e que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao apelante - Além disso, não foi demonstrada a prestação de auxílio material adequado ao passageiro - Embora o autor confirme ter recebido “voucher” para alimentação em restaurante “fast food”, não recebeu hospedagem, tendo que esperar por doze horas no saguão do aeroporto até que realocação em outro voo (...)” (Apelação Cível nº 1016239-58.2020.8.26.0100 - 15ª Câmara de Direito Público - rel. Mendes Pereira - J. 25/11/2020)

“Ação de indenização por danos morais. Má prestação de serviço de transporte aéreo. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Cancelamento do voo contratado, com realocação para voo partindo de origem diversa, com escala, obrigando a autora a realizar deslocamento por via terrestre. Atraso considerável na chegada ao destino. Alegação da ré que configura situação de fortuito interno, não excluindo sua responsabilidade em indenizar. Danos morais configurados. Quantificação da verba indenizatória. Consideradas as peculiaridades do caso concreto e os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, o valor da condenação cumpre ser mantido. Recurso não provido, com majoração dos honorários sucumbenciais.” (Apelação Cível nº 1129530-70.2019.8.26.0100 - 13ª Câmara de Direito Privado - rel. Cauduro Padin - J. 02/09/2020).

Os transtornos emocionais experimentados pelas partes autoras, inequivocamente, dão ensejo à ocorrência do dano moral que, na hipótese, é in re ipsa, isto é, emerge do próprio fato, havendo presunção da efetiva lesão aos direitos da personalidade quando comprovada a ocorrência dos danos suportados, já que são óbvios seus efeitos nocivos.

A prestação de serviços deficitária pela ré foi causa direta de tais transtornos, de sorte que o nexo causal está configurado, ensejando a responsabilização objetiva, nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14, do Código de Defesa do Consumidor, além dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil.

Nesse passo, é devida a indenização nos termos do artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, restando apenas quantificá-la.

De acordo com pacífica doutrina e jurisprudência, a indenização deve representar uma punição para o infrator, capaz de desestimulá-lo a reincidir na prática do ato ilícito, e deve ser apta a proporcionar ao ofendido um bem-estar psíquico

compensatório do amargor da ofensa, mas sem causar o enriquecimento ou o empobrecimento das partes envolvidas, devendo, assim, desestimular a conduta do ofensor e consolar as vítimas.

Dentro dessas diretrizes, concluo que o valor pedido na exordial, no montante de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, é suficiente para reparar o dano sofrido

Os danos materiais, por sua vez, foram devidamente comprovados às fl.31.

Com efeito, a autora Juliana Stefanie Oliveira, a fim de cumprir com os compromissos pessoais, em razão do inconveniente suportado, viu-se na obrigação de arcar com as custas do aluguel do automóvel, seguindo por conta própria, havendo, portanto, patente nexos causal entre a conduta da ré e tais prejuízos.

Sem mais, passo ao dispositivo.

Ante o exposto, julgo PROCEDENTES os pedidos deduzidos na peça vestibular, para condenar a ré a pagar a importância de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, totalizando R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice IPCA, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata.

Condeno ainda a requerida a pagar à autora Juliana Stefanie Oliveira o montante de R\$ 1.649,21 (um mil, seiscentos e quarenta e nove reais e vinte e um centavos), relativo aos danos materiais, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP até 29/08/2024 e pelo índice IPCA a partir de 30/08/2024, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata.

Mister salientar que “nas ações de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não caracteriza sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ).

Dessarte, em razão da sucumbência exclusiva da ré, arcará esta com o pagamento de custas e dos honorários advocatícios da parte adversa, ora arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, conforme dispõe o artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, JULGO EXTINTO o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Diploma Processual Civil.

Sendo depositado o valor da condenação em juízo fica desde logo autorizado o levantamento pelo credor, que deverá apresentar formulário com seus dados bancários, disponível no site do TJSP.

Não havendo pagamento, o pedido de cumprimento de sentença deverá ser veiculado pela via incidental, sob a forma de "Incidente de Cumprimento de Sentença - Classe 156”.

Certificado o trânsito em julgado, tendo em vista os prejuízos causados a diversos consumidores, remetam-se ao Ministério Público cópia desta sentença e dos extratos de processos semelhantes propostos contra a ré Azul em todas as varas desta comarca, de sorte a oportunizar ao Parquet o ajuizamento de Ação Civil Pública.

Publique-se. Intimem-se.”

Meu voto dá parcial provimento ao recurso.

O serviço de transporte aéreo nacional ou internacional, contratado de companhia aérea brasileira, submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

A responsabilidade da transportadora requerida é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, pelo risco por ela assumido no contrato de transporte que traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual o passageiro tem o direito de ser conduzido são e salvo, com os seus pertences, ao local de destino.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves: *“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

Portanto, a responsabilidade civil objetiva da transportadora somente é excluída quando comprovado que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou decorreu de culpa exclusiva do passageiro.

Ao contestar, a transportadora ré não negou o cancelamento do voo contratado, acarretando a chegada dos autores ao local de destino com aproximadamente 12 horas de atraso e com utilização de meio de transporte diverso providenciado pelos próprios passageiros. Sustentou que o voo contratado foi alterado em decorrência de necessidade da manutenção não programada da aeronave, evidenciando caso fortuito ou força maior.

No entanto, data vênua da alegação da aérea requerida, a manutenção não programada da aeronave não afasta a responsabilidade objetiva da transportadora, por se tratar de **fortuito interno**, inerente à própria atividade desempenhada pela companhia aérea, independentemente da existência de culpa relativa à prestação de serviço.

A necessidade de manutenção não programada da aeronave por problemas técnicos é considerada fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial desenvolvida pela ré, portanto, não excluindo sua responsabilidade

Nesse sentido precedentes do STJ e do TJSP:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MODERAÇÃO. REVISÃO. SÚMULA N. 7/STJ. 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 e, consequentemente, o dever de indenizar. 2. É inviável, por força do óbice previsto na Súmula n. 7 do STJ, a revisão do quantum indenizatório em sede de recurso especial, exceto nas hipóteses em que o valor fixado seja irrisório ou exorbitante. 3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos. (AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 14/04/2011, DJe 04/05/2011)

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. Atraso em voo. Problema técnico em aeronave. Fortuito interno. Dano moral. Dano material. Sucumbência 1. O transporte aéreo de passageiros se subsume as normas do Código de Defesa do Consumidor. 2. A necessidade de manutenção não programada em aeronave está inserida no risco da atividade caracterizando fortuito interno que não afasta a responsabilidade dos prestadores de serviço pelos danos causados aos passageiros. 3. Companhia aérea que não demonstrou ter tomado nenhuma providência para confortar o passageiro diante do atraso do voo. 4. Não acolhido pedido de condenação por dano material, à míngua de sua comprovação, a sucumbência é recíproca, ponto em que provido o recurso. Recurso provido em parte. (TJSP. Ap nº 0117947-57.2009.8.26.0003. 18ª Câmara de Direito Privado. Des. Rel. William Marinho. J. 03.09.2014)

REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS RELAÇÃO DE CONSUMO CONVENÇÕES INTERNACIONAIS E CDC ATRASO NO EMBARQUE

PROBLEMA DA AERONAVE VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1

De acordo com reiterado entendimento do Superior Tribunal de Justiça, as indenizações tarifadas, previstas na Convenção de Varsóvia e modificações posteriores (Haia e Montreal), não se aplicam ao pedido de reparação de danos morais decorrentes de defeito na prestação de serviço de transporte aéreo internacional, devendo ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor; 2 Passageiros que viram seu voo retardado em mais de dezesseis horas, entrando em aeronave com problemas técnicos e desembarcando logo em seguida por duas vezes. Ainda que a companhia aérea sustente não ter havido dano, por ela ter prestado o “auxílio necessário”, tal fato também não exime a apelante da reparação pelo dano moral sofrido. É fato que a companhia acomodou os passageiros em um hotel. Contudo, tal providência configurou dever de diligência mínima da prestadora dos serviços, que fez com que seus passageiros que haviam comprado passagem com antecedência vissem seu retorno ao país de origem retardada, obrigando-os a permanecer por mais um dia em um local estranho e sem que nada pudessem fazer para retomar o curso natural de sua viagem. Dano moral configurado; 3 Considerando que o transtorno durou cerca de um dia, resolvendo-se no dia seguinte ao previsto para o término da viagem, o dano moral deve ser mantido pelo valor arbitrado pelo magistrado, ou seja, em quantia equivalente a R\$ 7.000,00, PARA A AUTORA MENOR, suficiente para reparar os danos causados e para impingir à companhia aérea o dever de aprimorar a prestação de seus serviços, mesmo porque não foi interposto recurso pela parte interessada na majoração. **RECURSO IMPROVIDO.** (TJSP. Ap nº 0001609-68.2012.8.26.0011. 20ª Câmara de Direito Privado. Des. Rel. Maria Lúcia Pizzotti. J. 10.02.2014)

O dever de pontualidade e incolumidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo (artigos 734 e 737 do C. Civil).

“Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

“Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.”

Fato incontroverso contrataram os autores a prestação de serviço de transporte aéreo nacional da ré, adquirindo bilhete aéreo para voo em 15/03/2024, com saída de Foz do Iguaçu às 14h15, e chegada em Florianópolis às 15h25.

Fato incontroverso foi o voo cancelado, chegando os autores, por conta própria e por meio terrestre, ao destino apenas às 03h00 da manhã, aproximadamente 12 horas após o previsto no cronograma inicial.

Embora a empresa aérea ré procure justificar o cancelamento do voo com base em falha mecânica, tal alegação não afasta a responsabilidade objetiva da transportadora, por se tratar de **fortuito interno**, como dito, inerente à própria atividade desempenhada pela companhia aérea, independentemente da existência de culpa relativa à prestação dos serviços.

Ademais, caberia à requerida produzir prova a fim de demonstrar ter adotado todas as providências necessárias para minimizar os transtornos causados aos passageiros pelo cancelamento do voo.

Dispõem os arts. 20, 26 e 27 da mencionada Resolução ANAC 400/2016, nos casos de cancelamento de voo:

“Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

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

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção do serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

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 voucher individual; e

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

Os danos morais restaram evidenciados.

A situação narrada configura mais que mero dissabor decorrente de inadimplemento contratual, causa de inegável perturbação emocional, angústia, ansiedade e aflição intensa, causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, pelo atraso substancial na chegada ao destino. Os autores conseguiram chegar ao destino ao providenciarem, por conta própria, o deslocamento através de via terrestre.

Inegável que esse conjunto de fato lesivo vai muito além do mero transtorno e dissabor rotineiro, causando inegável desgaste físico e emocional, circunstância a acarretar a reparação do dano moral causado aos requerentes, desprovendo-se o recurso.

Tal entendimento revela-se consentâneo com a jurisprudência atual do STJ a respeito dos danos morais sobre atraso e cancelamento de voo:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 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 Jurisprudência/STJ - Acórdãos Página 1 de 3 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 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL 2018/0166098-4 Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI (1118) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 27/08/2019 Data da Publicação/Fonte DJe 29/08/2019 RB vol. 661 p. 199).

No mesmo sentido, a jurisprudência do TJSP:

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL Ação de indenização por danos morais Cancelamento de voo Sentença de procedência Relação de consumo Incidência do CDC Alegação de remanejamento de malha aérea em razão da pandemia COVID-19 Fortuito externo ou força maior que resultaria na exclusão da responsabilidade civil da companhia aérea (artigos 393 e 734 do Código Civil) Companhia aérea que não comprovou que a autoridade aeroportuária lhe impôs remanejamento da grade Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 26 e 27 Inaplicabilidade da Resolução ANAC 556/2020 Prestação de serviço defeituoso caracterizado, sem excludentes Obrigação de indenizar (CDC, art. 14) Realocação para voo com partida no dia seguinte, inclusão de conexão em São Paulo não contratada e chegada ao destino 38 horas depois do originalmente contratado constituem elementos objetivos de evento que extrapola a seara do mero dissabor Dano moral caracterizado Indenização devida Quantum arbitrado em valor condizente a não comportar redução Sentença mantida Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11). (TJSP; Apelação Cível 1003264-67.2021.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2021; Data de Registro: 22/07/2021)

Apelação. Transporte aéreo. Relação de consumo. Indenização por danos materiais e morais. Atraso nos voos (ida e volta) e danificação de bagagem. R. sentença de procedência. Razões desconexas no que toca à indenização patrimonial. Chegadas aos destinos com atrasos (48 e 24 horas). Alegação de reestruturação

da malha aérea. Ausência de comprovação das alegações no que toca à existência de caso fortuito, além de se tratar de situação inerente à atividade da requerida. Dano moral vislumbrado. Indenização que deve ser fixada com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Redução do quantum que se impõe. Na parte conhecida, dá-se parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1019641-50.2020.8.26.0003; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2021; Data de Registro: 31/08/2021)

Caracterizado o dano moral, o valor indenizatório deve ser fixado de acordo as especificidades do caso concreto em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A indenização deve ter caráter preventivo, com o fito de a conduta danosa não volte a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: ***“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”.***

Nesse cenário, levando-se em consideração o caso concreto e a extensão do dano (art. 944 do CC), entendo que o valor dos danos morais fixados pela r. sentença no valor de **R\$6.000,00 (seis mil reais)**, para cada autor, deva ser reduzida para o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, valor em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso, mantendo-se, no mais, a r. sentença apelada.**

**FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR**