



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406418

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011737-56.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que são apelantes GABRIELLA UZUELLE REBECCHI e GIOVANNA UZUELLE REBECCHI, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 9116

APELAÇÃO Nº 1011737-56.2024.8.26.0320

APELANTES: GIOVANNA UZUELLE REBECCHI E GABRIELLA UZUELLE REBECCHI

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S. A.

APELAÇÃO. Transporte Aéreo. Ação de Indenização por Dano Moral. Sentença de improcedência. Irresignação da parte Requerente. DESCABIMENTO. Cancelamento de voo internacional. Companhia aérea que providenciou a realocação das passageiras. Atraso de aproximadamente 10 horas para as consumidoras chegarem ao destino. Aplicação da legislação consumerista não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Consumidoras não demonstraram fato extraordinário apto a ensejar o reconhecimento de dano moral. Realocação em voo com conexão, em vez do voo direto contratado, que, em tese, poderia implicar em indenização por dano material, mas, por si só, não resulta em dano extrapatrimonial. Inexistência de prova sobre a lesão alegada. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 103/115 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO INDENIZATÓRIA decorrente de cancelamento de voo internacional, que implicou em atraso para chegada ao destino.

Sustentam as Autoras Apelantes, em resumo, o seguinte: **[i]** o decidido está em desacordo com as provas carreadas; **[ii]** ainda que reconhecida a falha na prestação do serviço pelo MM. Juízo *a quo*, houve indevida rejeição dos pedidos; **[iii]** deve ser considerado que se trata de duas menores de idade (2 e 13 anos) e que o voo programado inicialmente era o direto; **[iv]** há evidente falha na medida em que o voo realizado possuía conexão e não houve qualquer tipo de reembolso por parte da companhia aérea; e **[v]** não receberam o suporte devido nas duas horas que aguardaram para a realocação (fls. 121/127).

Contrarrrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 134/143).

Em juízo de admissibilidade (fls. 151), determinei a complementação

do preparo recursal, o que foi cumprido pela parte interessada às fls. 154/155.

Comprovada a tempestividade e o devido recolhimento do preparo recursal (fls. 128/130 e 154/155), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

A parte Autora propôs a presente ação alegando, em resumo, ter adquirido passagem aérea junto à Requerida para o trecho **Campinas/BRA – Fort Lauderdale/EUA**, com previsão de **chegada** no dia **26/06/2024**, às **07:20**. Aduziu que houve cancelamento do voo original, com realocação para voo ao destino com **conexão** em **Fortaleza/BRA**, sendo que a chegada se deu com aproximadamente **10 horas** de atraso. Alega que o dano moral decorre dos transtornos impostos a duas menores de idade, que não puderam realizar o voo direto contratado. Busca ser indenizada pelo dano moral que diz ter experimentado.

Citada, a companhia aérea apresentou contestação, seguida de réplica da parte Autora, e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de improcedência dos pedidos – **a qual adoto como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – sob os seguintes e principais fundamentos:

No caso sob exame, houve de alguma forma um vício na prestação do serviço, conforme explicitado linhas acima. Entretanto, tal ocorrência não leva necessariamente à procedência do pleito indenizatório por danos morais. (...)

*O ocorrido não ultrapassa o mero dissabor. **Inexiste demonstração concreta de que as autoras perderam algum compromisso importante e inadiável, assim, como não há prova de foram tratados com desídia pela Companhia; pelo contrário, ao que se extrai da narrativa inicial, fora ofertada assistência e informação suficientes e***

necessárias para enfrentamento da adversidade vivenciada.

Anote-se, aliás, que sequer há qualquer alegação de perda de algum passeio previamente agendado; também inexistente informação de quanto tempo permaneceram as autoras naquele destino (Flórida/USA) para aquilatar eventual prejuízo concreto com a perda das férias. Aliás, nota-se que houve a demonstração da compra apenas das passagens de ida, não de volta.

É verdade que a alteração da rota com acréscimo de uma escala ou conexão e o respectivo atraso na chegada, tornando a jornada mais longa, gera aborrecimento. Porém, na medida do quanto narrado, não pode ser vista como suficiente para ensejar verdadeiro dano moral.

Na hipótese, portanto, observa-se ter havido apenas algum desconforto. Entretanto, não se vislumbra agressão ao sentimento de honra, dignidade, respeito, apto de configurar indelével marca na psique dos demandantes (grifei).

Em que pese o reclamo da parte consumidora, pouco há o que se acrescentar ao decidido.

A propósito, não há como se negar que atrasos e cancelamentos não são raros na prestação de serviço de transporte da espécie, porém, nem sempre decorrem de falha da companhia aérea, mas pela própria complexidade do serviço, funcionamento da malha aérea etc.

Ademais, acerca do tema (atrasos e/ou cancelamento de voos), a hodierna jurisprudência refutou a hipótese de dano moral *in re ipsa* (presumido). Assim, para que tais episódios consubstanciem ato ilícito causador de prejuízos subjetivos, **a parte deve demonstrar, de forma indene de dúvidas, os infortúnios excepcionais, causadores de profunda lesão íntima e abalos da psique** – ou seja, deve comprovar circunstâncias que efetivamente desbordem das situações triviais e costumeiras que envolvem a aviação.

Aliás, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a irrestrita procedência da pretensão autoral. Segundo posicionamento desta Egrégia Corte, “ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não

asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados” - Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosangela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024.

Nesse passo, ainda que o atraso para a chegada ao destino da parte Requerente tenha alcançado **10 horas**, tal realidade, por si só, não é suficiente para o reconhecimento do dano moral. Note-se que as Autoras não descreveram na inicial qualquer fato concreto do qual se possa extrair que houve situação que desbordou do mero aborrecimento.

A **realocação em voo com conexão**, embora o contratado inicialmente tenha sido direto, poderia gerar, em tese, dano material com direito a abatimento no preço. Porém, a situação não pode, por si só, implicar no reconhecimento de dano moral.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com o fato, não se infere grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam justificar o dano moral. De acordo com a doutrina de *Silvio de Salvo Venosa* (Direito Civil: Responsabilidade Civil, 13. ed. Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor mezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível

*dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. **Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.***

Não obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte da companhia aérea, que justifique o acolhimento da pretensão autoral.

À propósito, verifica-se que em situações semelhantes, esta C. Câmara não reconheceu o dever de indenizar:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL – Cancelamento de voo – Sentença que julgou improcedente o pedido – Pretensão das autoras de reforma. INADMISSIBILIDADE: Danos morais não caracterizados. O fato descrito pelas autoras revela-se um mero aborrecimento, que não gera o dever de indenizar. Ausência de comprovação de que o cancelamento do voo tenha causado a perda de algum compromisso importante ou de que tenha causado outras consequências concretas. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1020978-40.2021.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2022; Data de Registro: 29/08/2022). Destaque nosso.

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Autora que chegou ao destino com cerca de dez horas de atraso. DANO MORAL. Inocorrência. Na inicial, a autora afirma que não conseguiu embarcar no voo de conexão em razão da prática de overbooking. Em sede de apelo afirma que perdeu o voo porque a recorrida vendeu o itinerário com horários muito próximos. Inovação

em sede recursal. Descabimento. Orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral in re ipsa. 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. Incumbia à requerente a prova do prejuízo moral sofrido, não sendo suficiente a demonstração de eventual falha na prestação do serviço. Imprescindível a comprovação de que suposto descumprimento contratual tenha atingido a postulante em sua honra e dignidade. O simples descumprimento do contrato não seria, por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais. Sentença mantida. Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1014949-71.2021.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2022; Data de Registro: 22/07/2022). Destaque nosso.

O c. Superior Tribunal de Justiça também pacificou o tema tratado nestes autos, como se pode extrair dos seguintes julgados: (i) **AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP**, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022; (ii) **AgInt nos EDcl no REsp n. 1.864.731/SC**, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 26/4/2021; e (iii) **AgInt no AREsp n. 1.570.877/SP**, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 29/6/2020, DJe de 1/7/2020.

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor dado à causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR