



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410672

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004344-10.2024.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante HIGOR CIVIERO BRAZ DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004344-10.2024.8.26.0408

Apelante: HIGOR CIVIERO BRAZ DOS SANTOS

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Origem: 03ª Vara Cível do Foro de Ourinhos

Voto nº 15.259

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o vício na prestação de serviços. Viagem nacional, no trecho Cuiabá – Bauru, com conexão em Campinas. Atraso na partida do voo do primeiro trecho que acarretou a perda da conexão. A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Problemas operacionais que não foram justificados ou provados. Aliás, ainda que tenha sido por este motivo, caberia a ré cumprir com disposto no artigo 28 da Resolução 400 da ANAC. Ré que não providenciou qualquer assistência ao passageiro. O autor foi compelido a seguir caminho por via terrestre, visto ter sido a única opção ofertada pela ré. E segundo, reconhece-se a existência dos danos morais. A situação se revelou um verdadeiro descaso por parte da empresa aérea. A situação que extrapolou o mero dissabor cotidiano. A prova dos autos revelou que o autor vivenciou situação de frustração. A falha na prestação dos serviços aéreos acarretou no atraso de mais de 06 horas na chegada ao destino final e reacomodação via terrestre. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa", mas sim a prova dos autos. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais). A quantia fixada situa-se dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.*

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **HIGOR CIVIERO BRAZ DOS SANTOS**, no âmbito da ação indenizatória ajuizada em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**. A demanda foi processada e julgada pelo MM. Juízo da 03a. Vara Cível do Foro de Ourinhos.

A **r. sentença** (fls. 127/134) julgou **improcedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “(...) *No mérito, o feito comporta imediato julgamento, eis que restou incontroversa a dinâmica dos fatos, remanescendo apenas questões de direito a dispensar a dilação probatória, pela qual, inclusive, sequer se interessaram as partes. A relação jurídica de direito material subjacente descrita nos autos é, indiscutivelmente, consumerista, enquadrando-se a parte autora e a parte requerida no disposto nos arts. 2º e 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor. Não bastasse isso, cuidando-se de relação consumerista, o art. 14, §3º, incs. I e II, do Código de Defesa do Consumidor, aponta que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, e somente será afastada se comprovado que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva da vítima, valendo observar que o art. 735, do Código Civil determina que a transportadora responde ao passageiro ainda por acidente decorrente de culpa de terceiro contra o qual terá direito de regresso. A análise sistemática desses dispositivos bem revela que a responsabilidade no caso dos autos é objetiva, e a obrigação assumida pela parte requerida, repita-se, é de resultado, não de meio. Assim, contratados seus serviços de transporte, não bastava envidar todos os esforços para que o passageiro chegasse ileso ao destino, mas somente poder-se-ia considerar cumprido a contento o serviço e inexistente defeito algum se ele de fato chegasse incólume à cidade de destino na data e horário contratado, o que não se verificou no caso dos autos. À parte requerida, sim, por meio de seus funcionários, competia o dever de cumprir tal contrato e não há que se cogitar de que por motivos técnicos operacionais caracterizasse força maior ou caso fortuito, porque se cuida de fortuito interno, inerente à atividade desenvolvida. No caso de impontualidade por fato externo, deve o transportador informar o motivo do atraso e a previsão de horário de partida, além de prestar aos seus passageiros a adequada assistência material. (...) Por seu turno, a Resolução nº 141, de 09/03/2010, da ANAC, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como de preterição de passageiro, também assegura ao passageiro direito de receber do transportador a devida assistência material, a depender do tempo de atraso (...) No caso concreto, portanto, evidencia-se a falha na prestação de serviços, remanescendo, no entanto, a questão acerca do dever de indenizar, que não decorre em atrasos que tais, somente desse fato, mas do descumprimento ou não dos deveres anexos, visto que, por não se tratar de atraso demasiado longo, sem demonstração de que*

com isso a parte autora tenha perdido compromissos, o dano moral não se verifica in re ipsa. (...) No caso dos autos, restou evidenciado que o atraso em tela foi total e se deu porque inviabilizada a conexão na mesma data, a parte requerida prestou o serviço de transporte no trecho final por via terrestre, o que atende, ainda que não precisamente como pretendia a parte autora, o dever anexo de prestação material e afasta a alegação de configuração de dano moral, tanto mais quando a parte autora não demonstrou qualquer outra situação excepcional de prejuízo extrapatrimonial que disso decorresse. Abalos, irritações, nervosismo, dissabores, frustração e cansaço podem ser efeitos do dano moral, mas não o caracterizam propriamente, visto que ele exige lesão a direitos da personalidade titularizados pelo sedizente ofendido, o que, respeitosamente, não se verificou no caso em tela. Destarte, a improcedência é medida que se impõe."

O autor interpôs recurso de apelação (fls. 146/153). Em síntese, sustentou a falha na prestação dos serviços aéreos. Alegou que houve atraso de mais de seis horas na chegada ao destino ao final além de não fornecerem o transporte conforma o contratado, sendo compelido a concluir a viagem de ônibus. Ao final, o apelante deduziu pedido de reforma da r. sentença para sua procedência com fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (des mil reais).

A companhia aérea apresentou contrarrazões (fls. 158/164).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e ausente recolhimento de preparo diante da concessão dos benefícios da gratuidade processual (fls. 108).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

Resultou do processo que o autor adquiriu passagem aérea para o trecho Cuiabá – Bauru, com conexão em Campinas. Originalmente a partida estava prevista para às 10h30min do dia 26/04/2024 e a chegada ao destino final para às 15:00h do mesmo dia. Todavia, o voo do primeiro trecho partiu com atraso, o que acarretou a perda do voo de conexão. Relatou que, devido a falha na prestação do serviço, se viu obrigado a

aguardar, por mais de 2 horas no aeroporto, sem qualquer assistência material e que a empresa Ré somente disponibilizou um ônibus para levá-lo ao destino, viagem que demorou mais 4 horas. Daí os pedidos de indenização pelos danos morais sofridos.

Na contestação (fls. 79/93), a empresa aérea, preliminarmente, arguiu inépcia da inicial, eis que não restou demonstrado o fato constitutivo do direito invocado e ausência de interesse de agir, porque não houve prévio requerimento administrativo. E, no mérito, refutou as alegações e pedidos autorais sustentando, para tanto, que o atraso no voo foi decorrência de motivos técnicos operacionais, e que cumpriu seus deveres anexos ao fornecer à parte autora assistência material para chegada ao seu destino final, de modo que a seu ver não praticou qualquer ilícito a ensejar sua responsabilização civil.

Passo a apreciar os pontos controvertidos.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). Ganham relevância o direito básico à efetiva reparação dos danos morais (art. 6º) e a necessidade do cumprimento contratual pela fornecedora (art. 30).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar, no mundo moderno. **No caso concreto, a ré limitou-se a esclarecer que o atraso se deu por motivos técnicos operacionais.** A ré nada provou sobre aquele evento qualificado como "caso fortuito". E, atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança e à eficiência do serviço.

Diante da responsabilidade objetiva, **a ré deve reparar os danos morais experimentados pelo autor e não funciona como excludente a alegação de que o atraso ocorreu devido a manutenção inesperada da aeronave. Esse fato sequer restou explicado e demonstrado.** A manutenção como regra é uma ação planejada. A exceção (uma manutenção inesperada), por isso, exige justificativa e prova.

A respeito da não demonstração pela empresa aérea da alteração do voo por problemas operacionais, confira-se precedente desta

Turma Julgadora, Apelação Cível nº 1139227-47.2021.8.26.0100, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 09/08/2023, destacando-se a ementa com realce da parte pertinente:

"Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos. falha na prestação de serviço caracterizada. O cancelamento de voo em razão de problemas operacionais não pode ser considerado como fato imprevisível. Ao contrário, evidencia responsabilidade da ré pelo evento danoso. Restou bem caracterizada a falha na prestação do serviço. dano moral configurado. No caso dos autos, houve o cancelamento do voo no momento do embarque, tarde da noite. O autor nega o fornecimento de alimentação pela ré. Foram realocados para trecho aéreo que partiria no dia seguinte, e chegaram ao destino com 9 (horas) horas de atraso. Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência diante do atraso do voo, os revezes, o estresse, extrapolam o mero dissabor do cotidiano, não restando dúvida da existência do propalado dano moral. Quantificação dos danos morais. O montante da reparação dos danos morais será fixado em R\$ 5.000,00, para cada autor, como montante adequado dentro de um critério de prudência e razoabilidade. CONSECTÁRIOS. O valor deverá ser atualizado segundo a tabela prática de atualização dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte, desde a data de publicação do acórdão. O termo inicial da incidência dos juros moratórios, cuidando-se de responsabilidade civil contratual, é a data da citação. Apelação parcialmente provida."

Ademais, a companhia aérea ré não providenciou auxílio material suficiente ao passageiro.

O artigo 28 da Resolução nº 400 da ANAC garante que:

"(...) Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro."

Todavia, conforme se depreca dos autos, o autor foi compelido a seguir caminho por via terrestre, visto ter sido a única opção ofertada pela ré em decorrência da perda da conexão.

A companhia aérea não justificou a necessidade de viagem via terrestre. Tampouco esclareceu a impossibilidade de reacomodar p autor em outro voo para o mesmo trecho, ainda que operado por outra companhia aérea.

E no ponto, preservado o convencimento externado em primeiro grau, a existência dos danos morais no caso em análise não está condicionado na perda de compromissos do passageiro. E sim, na falha na prestação de serviços da ré que compeliu o autor a viajar em situação diferente da contratada e demasiadamente mais cansativa.

O autor adquiriu passagem de avião para uma maior comodidade no trajeto e se viu obrigado a percorrer o trecho de ônibus por mais de quatro horas - cerca de 300 km.

A prova dos autos revelou que o autor vivenciou situação de frustração. A falha na prestação dos serviços aéreos acarretou no atraso de mais de 06 horas na chegada ao destino final e reacomodação via terrestre.

A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa", mas sim a prova dos autos.

Acontecimentos desse tipo – cancelamento do voo - causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações. E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados como programado.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa linha de pensamento, a partir dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixo o valor da indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais), pois em parâmetro razoável e admitido por esta Turma Julgadora em casos semelhantes.

Os valores serão acrescidos de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Nesse sentido, em caso semelhante ao descrito na inicial, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1001054-34.2022.8.26.0609, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 01/04/2024, destacando-se a ementa:

"VOTO Nº 39775 REPARAÇÃO DE DANOS. Transporte aéreo doméstico de passageiros. Cancelamento de voo. Marília – São Paulo. Danos morais. Ocorrência. Ré que não prestou qualquer tipo de assistência à passageira, tampouco lhe ofereceu outro voo para o destino contratado. Defeito na prestação de serviços. Transporte que acabou sendo realizado por via terrestre, em ônibus. Atraso de aproximadamente sete horas para a chegada ao destino. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. STJ, REsp 1.796.716-MG. Valor reparatório fixado em R\$ 3.000,00, diante das peculiaridades do caso concreto. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte."

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso do autor.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, para julgar parcialmente procedente a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização dos danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir da manifestação espontânea da ré, 23/072024, fls. 79).

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. A ré suportará integralmente aquelas verbas, porque sucumbiu na quase totalidade dos pedidos. Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, a ré pagará os honorários do advogado do autor, que fixo em 20% do valor integral da condenação (valor da indenização dos danos morais acrescidos de juros de mora e correção monetária).

Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alexandre David Malfatti

Relator