



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000418475

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000171-55.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante WENDEL LEONARDO VITORINO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 19ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1000171-55.2024.8.26.0597

Comarca: Sertãozinho (2ª Vara Cível)

Apelante: Wendel Leonardo Vitorino

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Juiz(a): Marcelo Asdrúbal Augusto Gama

Voto nº 3.792

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - ATRASO EM VOO INTERNACIONAL - Sentença de improcedência - Responsabilidade da companhia aérea - Alegação de manutenção emergencial - Caso fortuito interno (CDC, art. 14) - Recurso da parte autora - Pretensão recursal de reconhecimento dos danos morais - Caso concreto - Cancelamento de voo - Reacomodação do passageiro em voo posterior somente no dia seguinte - Atraso de mais de 11 horas na chegada ao destino final - Perda de voo contratado anteriormente e de forma independente (fora sistema de 'code share') - DANO MORAL - Danos morais que não decorrem automaticamente do descumprimento contratual - Jurisprudência do C. STJ - Prestação de assistência material que restou suficientemente demonstrada - Ré que apresentou "prints" de telas sistêmicas para indicar o fornecimento de "vouchers" de refeição, hospedagem com alimentação e compensatórios - Impugnação da parte autora inconsistente, a respeito, até porque não esclarece o que fez para se alimentar e se hospedar, nem informa os gastos porventura assim realizados - Perda de passagem aérea para voo posterior contratado fora do sistema 'code share', todavia, que restou bem demonstrada pela autora, a apontar prejuízo incontroverso e o que não mereceu impugnação específica da ré - Situação que extrapola o mero dissabor - Danos morais configurados - Indenização fixada em R\$ 3.000,00 - Valor razoável e proporcional, que atende aos objetivos de indenizar a vítima e prevenir nova conduta ilícita por parte da ré, tendo em vista as particularidades do caso concreto - Precedentes - Sentença reformada, com adequação da sucumbência.

Dá-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Wendel Leonardo Vitorino em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, que a r.

sentença de fls. 124/126, cujo relatório se adota, julgou improcedente. Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da causa.

Apela o autor (fls. 131/140), insistindo no reconhecimento dos danos morais sofridos, pretendendo a fixação da indenização a esse título em R\$ 8.000,00. Argumenta que o cancelamento do voo, com a reacomodação no dia seguinte, fez com ele chegasse no destino com mais de 11 horas de atraso, ensejando a perda de passagem comprada separadamente para o percurso de Fort Lauderdale-Atlanta. Afirma que não houve assistência material e reacomodação adequadas, impugnando as telas sistêmicas juntadas pela ré. Pede a reforma da sentença.

Sem contrarrazões (fls. 147).

O recurso veio distribuído livremente a este relator (fls. 150).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 152).

É o relatório.

2. Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso, pois tempestivo, devidamente processado (fls. 143) e preparado (fls. 141/142).

O recurso comporta provimento.

Incontroverso que o autor adquiriu passagens aéreas com previsão de partida, em 06/11/2023, de Campinas/SP para Fort Lauderdale, às 23h50min e chegada às 06h20min do dia 07/11/2023, sendo que, neste dia, possuía passagem aérea com outra companhia para o trecho de Fort Lauderdale x Atlanta x Panamá City, com decolagem prevista às 13h45min e chegada às 16h27min.

Contudo, em razão do cancelamento do voo contratado com a ré, por motivos de manutenção emergencial, e a reacomodação em voo que partiu apenas no dia seguinte ensejando atraso de mais de 11 horas; tal fato fez com que o autor perdesse o voo contratado com outra empresa (fora do sistema "code share"),

ensejando incontroverso prejuízo ao autor, vez que a respeito não houve impugnação específica da ré.

A r. sentença julgou improcedente o pedido, merecendo o recurso do autor.

Pois bem.

No Brasil, no que toca às empresas de transporte aéreo, nossa Carta Magna consagrou a responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo.

Além de se tratar de responsabilidade objetiva, por força da Constituição Federal, a responsabilidade civil pelo transporte aéreo de pessoas e coisas obedece, também, no que couber, ao disposto no próprio Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Convenção de Montreal de 1975.

Deve ser observado, ainda, que o E. Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos embargos de declaração no ARE 766.618, decidiu que: *“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. **O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais**”* (grifo nosso).

A consequência é que a matéria relativa à indenização por danos morais deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Não há controvérsia quanto à responsabilidade objetiva da ré, a qual independe de culpa, conforme determinam os art. 737 do CC e os arts. 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, importante frisar que o transtorno causado pelo cancelamento de voo por iniciativa da companhia aérea, embora constitua inequívoco descumprimento contratual, não enseja automática indenização por

danos morais.

Não há, portanto, dano moral presumido na situação narrada na inicial, a afastar a tese do autor de que se trata de dano *in re ipsa*.

De outra mirada, o simples descumprimento contratual não configura, de pronto, danos morais indenizáveis, o que precisa ser apurado no caso concreto.

Pois bem.

No caso vertente, houve cancelamento do voo, com reacomodação do autor em voo que partiu apenas no dia seguinte e chegada ao destino final no aproximadamente onze horas mais tarde do que estava previsto, ensejando perda de voo contratado de forma particular com outra companhia aérea para percurso de Fort Lauderdale x Atlanta.

Observe-se, neste ponto, que a inicial sustenta a total ausência de assistência material e a ré nega, afirmando que forneceu assistência material ao autor através de "vouchers" de alimentação e de hospedagem com alimentação, comprovando sua alegação através de telas sistêmicas (fls. 57), telas essas que foram impugnadas e acoimadas de imprestáveis pelo autor.

No entanto, a impugnação do autor a esse título é inconsistente, até porque não esclareceu o que fez para se alimentar ou se hospedar, nem informou os gastos porventura assim realizados.

Em que pese nada tenha sido reclamado a título de indenização material, não restou demonstrado que não houve a efetiva prestação de assistência material ao autor.

Diante do cancelamento e da comunicação ao passageiro com menos de 72 horas de antecedência, deveria a parte ré ter reacomodado a parte autora em outro voo próximo (Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12, §1ª) e prestado a assistência material no fornecimento de alimentação (Resolução ANAC nº 400/2016, art. 26, II e 27, II).

Nesse passo, porém, é certo que, em virtude da falha da prestação de serviço da ré, o autor perdeu as passagens compradas para outro trecho e com outra companhia aérea, embora não haja notícia de que tenha comprado novas passagens para o trecho, teve sua programação de viagem alterada, com prejuízo incontroverso, vez que o tópico não mereceu insurgência específica da ré.

Tal situação extrapolou o mero transtorno cotidiano, merecendo a ré ser condenada a efetuar a reparação extrapatrimonial ao autor.

O caso, por suas peculiaridades, não pode ser tratado como mero aborrecimento cotidiano, vez que ao adquirir uma passagem aérea, pagar o preço cobrado e comparecer com a antecedência solicitada no aeroporto, o mínimo que o consumidor espera é encontrar uma aeronave em perfeitas condições de uso para levá-lo ao destino, no horário contratado.

Importante destacar que, no caso em análise, o cancelamento do voo não ocorreu por caso fortuito ou força maior, mas sim por “motivos operacionais” para uma manutenção emergencial não programada, indicando claramente a falha na prestação do serviço.

Estabelecida a ocorrência dos danos morais, resta, apenas, a fixação do valor da indenização.

Nesse contexto, cabe apenas mensurar a indenização a esse título devida.

O *quantum* indenizatório deve atender a dupla finalidade. De um lado, busca confortar a vítima, que sofreu uma lesão de cunho íntimo, a qual não se consegue avaliar, porém é possível estimar. De outro, nos termos da teoria do desestímulo, possui cunho preventivo, e não repressivo, ao infrator, com o intuito de que fatos semelhantes ao ocorrido não mais se repitam.

A indenização, assim fixada, deve atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, isto é, não pode ser irrisória ou simbólica, mas também não pode ser extremada, a ponto de gerar enriquecimento ou restauração do

patrimônio do ofendido.

Como bem leciona Caio Mário da Silva Pereira, “*o fundamento da responsabilidade pelo dano moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. (...) Para aceitar a reparabilidade do dano moral é preciso convencer-se de que são ressarcíveis bens jurídicos sem valor estimável financeiramente em si mesmos, pelo só fato de serem ofendidos pelo comportamento antijurídico do agente.*” (Responsabilidade Civil, 11ª edição, Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 74).

Isso posto, consideradas as circunstâncias do caso concreto, os parâmetros acima e os precedentes desta C. Câmara, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em R\$ 3.000,00.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Percurso de Genebra a São Paulo, com conexão em Paris. Cancelamento do voo de conexão de Paris a São Paulo, por necessidade de manutenção não programada na aeronave. Hipótese em que os passageiros foram realocados para outro voo que partiu apenas no dia seguinte. Consideração de que os autores chegaram ao destino final com 11 horas de atraso e de que não receberam assistência integral da companhia aérea no período em que permaneceram em terra. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Excludentes de caso fortuito ou força maior não caracterizadas. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo positivada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 para cada autor. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso interposto pelos autores provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1045757-88.2023.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024)

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória

– Sentença de acolhimento parcial do pedido – Cancelamento do voo e atraso de mais de dezessete horas na chegada ao destino final – Inequívoco o dano moral disso proveniente – Consideração, em contrapartida, de não ter a autora comprovado a alegada perda de compromisso nem sequer especificado o tipo de assistência material que a ré deixou de lhe prestar. Indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 3.000,00, não comportando a pretendida majoração – Convenção de Montreal, aplicável à relação jurídica em discussão, não afastando nem tarifando a indenização por danos morais – Precedentes – Sentença mantida. Negaram provimento à apelação. (TJSP; Apelação Cível 1034223-16.2024.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024)

A fixação do valor dos danos morais em montante inferior ao originalmente pretendido (R\$ 8.000,00) não afeta a sucumbência, aplica-se o enunciado, ainda em vigor, da Súmula 326, do Superior Tribunal de Justiça: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca* (STJ, Súmula 326).

Com esses fundamentos, resolve-se reformar a r. sentença, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, ora fixados em R\$ 3.000,00, com correção monetária desde o arbitramento em segundo grau (STJ, Súmula 362) e com juros de mora da citação, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: até 27/08/2024: a correção monetária dar-se-á de acordo com a Tabela Prática deste E. Tribunal, e os juros moratórios incidirão a 1% ao mês; a partir de 28/08/2024: a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

No tocante à sucumbência, ante o resultado do recurso, esta passa a ser integralmente atribuída a ré (STJ, Súmula 326), que arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados, por equidade, ante o proveito econômico diminuto, em R\$ 1.000,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator