



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016157-84.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados MARCOS APARECIDO DE ANGELO e DIAMAR INNOCENTI DINHANE VICENTE DE ANGELO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelações nº 1016157-84.2024.8.26.0068 (processo digital)

Comarca: BARUERI – 6ª Vara Cível

Apelante: AZUL LINAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

**Apelado: MARCOS APARECIDO DE ANGELO e DIAMAR
INNOCENTI DINHANE VICENTE DE ANGELO**

MM. Juíza de primeiro grau: Maria Elizabeth de Oliveira Bortoloto

Voto nº 50.374

Apelação – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial do pedido – Irresignação parcialmente procedente. 1. Cancelamento do voo não permitindo o reconhecimento de dano moral indenizável, à luz do disposto no art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, introduzido pela Lei 14.034/20, e da moderna orientação do STJ sobre a específica questão. 1.1. Cancelamento do voo, ademais, decorrente de condições meteorológicas desfavoráveis, conforme amplamente demonstrado nas matérias jornalísticas trazidas com a peça de defesa. Circunstância não permitindo concluir que houvesse possibilidade técnica para a partida do voo contratado pelos autores em condições mínimas de segurança. Fortuito externo caracterizado, nos termos do art. 256, §1º e §3º, I, do CBA. 2. Cenário que, no entanto, não eximia a companhia de transporte de fornecer assistência material aos autores no longo período de espera (CC, art. 741; CBA, art. 256, §4º). Assistência material não fornecida de forma adequada. Dano moral que se reconhece por tal prisma. Indenização arbitrada em primeiro grau, no valor de R\$ 3.500,00, para cada um dos autores, entretanto,

comportando redução para R\$ 2.500,00 para cada, diante das peculiaridades do caso. 3. Sentença parcialmente reformada, para reduzir o arbitramento da indenização por danos morais.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por MARCOS APARECIDO DE ANGELO e DIAMAR INNOCENTI DINHANE VICENTE DE ANGELO em face de AZUL LINHAS AÉREAS S/A.

Os autores adquiriram passagens aéreas com a ré, de Porto Alegre/RS a São Paulo/SP, para o dia 23.8.23, com saída prevista para as 15h40, e chegada às 17h25. Entretanto, foram surpreendidos com a notícia de cancelamento do voo, tendo sido realocados para voo com partida prevista para as 20h50. Como se não bastasse, este voo também sofreu retardo de mais de duas horas e os autores chegaram ao destino final aproximadamente sete horas após o honorário inicialmente contratado. Dizem os autores que houve falha na prestação de serviços da ré, uma vez que não foram avisados com antecedência a respeito do cancelamento do voo, foi oferecida apenas

uma opção de realocação e não lhes foi prestada adequada assistência. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 6.000,00, para cada um dos autores.

A r. sentença julgou “procedente” a demanda, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 3.500,00, para cada um dos autores. Responsabilizou a ré, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em R\$ 1.000,00 (fls. 139/143).

Apela a ré. Como fundamentos do pedido de reforma integral da sentença, diz, em síntese, que: (a) diversamente do que considerou a digna sentenciante, problemas meteorológicos não representam fortuito interno, uma vez que é impossível a companhia aérea prever ou impedir que aconteçam; (b) a apelante comprovou as más condições climáticas por meio do METAR, sistema mantido pelo Departamento de Controle do Espaço Aéreo, e por matérias jornalísticas trazidas aos autos; (c) a apelante providenciou a

reacomodação dos apelados no voo mais próximo, além de ter prestado toda assistência cabível; (d) os apelados não demonstraram perda de algum compromisso ou gastos extraordinários decorrentes do atraso na chegada ao destino final; (e) não estão caracterizados os alegados danos morais experimentados pelos apelados; e (f) subsidiariamente, deve ser reduzido o valor da indenização arbitrado em primeiro grau (fls. 146/164).

2. Recurso tempestivo (fls. 145/146),
preparado (fls. 165/166) e respondido (fls. 170/180).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

3. Trata-se de contrato de transporte aéreo
nacional, que se submete ao regramento do Código Civil e do Código
de Defesa do Consumidor.

Segundo aqueles diplomas, em tema de

transporte de pessoas e coisas, o transportador tem a inequívoca obrigação contratual de conduzir íntegros passageiros e bagagens do local de origem até o de destino, nos horários previstos.

No caso, os apelados foram surpreendidos com o cancelamento do voo inicialmente contratado, tendo sido realocados para outro voo com partida para aproximadamente quatro horas após, que também atrasou, ensejando um retardo de sete horas na chegada ao destino final.

4. Anoto, inicialmente, que, certamente em função do sem-número de ações propostas contra companhias aéreas em função de atraso de voo, com vistas a evitar um colapso naquele setor da atividade econômica, o Código Brasileiro de Aeronáutica sofreu alteração, pela Lei 14.034/20, que introduziu o art. 251-A, com a seguinte redação:

“Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica

condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga”.

A jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça já vinha se manifestando nesse mesmo sentido, como se vê, entre outros, dos precedentes das ementas a seguir reproduzidas:

"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 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, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 27.8.19).

"Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos

morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.” (REsp 1584465 / MG, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 13.11.18).

Em face da claríssima opção do legislador e da orientação que vem atribuindo à questão a Corte a que cabe dar a última palavra em termos de interpretação da lei federal no território nacional, não é dado ao julgador ordinário deixar de aplicar o preceito, ainda que sob o argumento de se tratar de regra injusta.

se deu em virtude de condições meteorológicas desfavoráveis, como demonstrado pelas matérias jornalísticas copiadas na peça de defesa (v. fls. 64/65).

Observe-se que um dos aludidos trabalhos jornalísticos noticia que *“Porto Alegre registra chuva de granizo na tarde desta quarta-feira”*.

Tal circunstância não permite concluir que havia condições técnicas de manutenção do específico voo de que tratam os autos, o que, inevitavelmente, acarretou atrasos e cancelamentos de voos.

Daí que o quadro dos autos, diversamente do que assentado pela digna sentenciante, evidencia situação de fortuito externo, a afastar a responsabilidade civil da apelante, como expressamente dispõe o art. 256, §1º e §3º, I, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

O tema não é novo, como se vê, entre tantos outros, dos precedentes assim ementados:

“APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo nacional. Ação de reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Inadmissibilidade. Relação de consumo. Força maior. As regras gerais de direito civil têm aplicabilidade subsidiária às relações de consumo, reconhecendo a força maior como excludente de responsabilidade do fornecedor. Inteligência dos artigos 363, 734 e 737 do Código Civil. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior. Ausência de nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta da ré. Tem lugar a hipótese de força maior derivada da interdição de mais de nove horas da pista do Aeroporto de Congonhas por conta de acidente com uma aeronave, como demonstrado pelas reportagens jornalísticas de fls. 67/72, aliás, fato público e notório, de forma que não havia

outra alternativa à requerida senão o cancelamento do voo. A empresa aérea não poderia impedir o fato pela sua imprevisibilidade e inevitabilidade. Tratou-se de fortuito externo à atividade desenvolvida pela requerida, sobre o qual ela não tinha qualquer controle, afastando sua responsabilidade objetiva. Por conseguinte, não há que se falar em danos materiais ou morais indenizáveis. Recurso não provido, mantida a improcedência, por fundamento parcialmente diverso.” (TJSP, Ap. 1026418-80.2022.8.26.0003, Rel. Des. HELIO FARIA, 18ª Câmara de Dir. Priv., j. 13.6.23).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Contrato de transporte aéreo – Atraso em voo nacional em razão de condições meteorológicas adversas – Transportadora que se desincumbiu do ônus de demonstrar a caracterização da alegada excludente de responsabilidade civil – Impossibilidade de efetuar o transporte de passageiros com segurança - Responsabilidade objetiva da ré afastada em razão de fortuito

externo comprovado – Sentença preservada -
RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP, Ap.
1000963-84.2020.8.26.0003, Rel. Des. RENATO
RANGEL DESINANO, 11ª Câm. de Dir. Priv.,
j. 24.8.20).

6. Assim, quer porque o mero atraso do voo
não é o bastante para a caracterização do dano moral, quer porque, no
caso, tal atraso se deveu a fortuito externo, não se justificaria
responsabilizar a companhia aérea por indenização por dano
extrapatrimonial em virtude da demora na chegada do passageiro ao
destino.

7. No entanto, afora o atraso e qualquer que
fosse a respectiva causa, a companhia apelada haveria de fornecer
adequada assistência material aos apelados, nos termos do art. 741 do
CC, com a seguinte redação:

“Art. 741. Interrompendo-se a viagem por
qualquer motivo alheio à vontade do
transportador, ainda que em consequência de

evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte." (g.n.).

Com respeito à assistência material devida na situação em análise, cabe invocar a regra do art. 27 da Resolução ANAC 400/2016, a seguir reproduzida:

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 refeição ou de voucher individual; e

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

Na espécie, o atraso na chegada ao destino final foi de aproximadamente sete horas e os apelados alegam não ter recebido adequada assistência no período de espera do novo voo – fato não impugnado de forma específica pela apelante.

O presumível sofrimento disso oriundo, somado ao decorrente do atraso em si, ultrapassa os aborrecimentos do cotidiano, desse modo merecendo atenção jurídica e justificando o reconhecimento do alegado dano moral.

Contudo, o arbitramento da correspondente indenização não pode deixar de considerar que se tratou de episódio fulgaz, de intensidade bastante inferior à que decorre das verdadeiras dores da alma, como as relacionadas à perda da capacidade, à morte de

um ente querido, ao aleijão etc.

Nessa ordem de ideias, considero que o arbitramento da indenização na importância de R\$ 3.500,00, para cada autor, comporta redução para R\$ 2.500,00, para cada apelado, o que representará, de um lado, satisfatório lenitivo para os apelados, de outro, fator bastante de desestímulo à repetição do ilícito.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).

8. Donde se impor a parcial reforma da r. sentença, para reduzir o arbitramento da indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Parcialmente provido o recurso, não é caso de arbitramento de honorários recursais (Tema 1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).

Nesses termos, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator