



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017889-37.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante JORGE KEVIN NASCIMENTO NEGREIROS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1017889-37.2023.8.26.0068

Comarca: 3ª Vara Cível – Barueri

Apelante: Jorge Kevin Nascimento Negreiros

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras

Voto nº 34.756

Apelação Cível. Transporte Aéreo de passageiros. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento do voo inicial que ocasionou o atraso em 20 horas na chegada ao destino pelo autor. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Falha na prestação dos serviços incontroversa. Danos morais. Mudança na interpretação do Colendo Superior Tribunal de Justiça para casos de atrasos de voo, e no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos. Situação dos autos em que não houve prova da ocorrência de dano moral. Sucumbência majorada. Sentença mantida. Recurso não provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação indenizatória, julgou-a improcedente, condenando o autor, em razão da sucumbência, a arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrário fixados em 10% do valor da causa.

O autor, não conformado com a decisão, apela (fls. 114/124). Alega que restou demonstrada e comprovada ocorrência dos danos morais, pois, não houve

rápida resolução do problema pela Apelada.

Salienta que a apelada não ofertou alternativas para melhor atender e somente foi informado do cancelamento do voo assim que chegou no aeroporto de Manaus, em clara afronta da Apelada à determinação do artigo 12, *caput*, da Resolução 400 da ANAC.

Ressalta que viveu uma verdadeira saga em razão da péssima prestação de serviços da Apelada, que não se confunde com mero dissabor, ultrapassando muito a esfera do mero aborrecimento, de maneira que qualquer entendimento diverso deste serviria de fomento para que as empresas do setor de transporte aéreo perpetuem sua péssima prestação de serviços causando danos para todos os seus consumidores sem qualquer óbice.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 130/140).

O recurso foi recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Não mais se discute a falha na prestação de serviços por parte da ré, pois este aspecto já foi reconhecido pela r. sentença.

Desse modo, só as razões do recurso do autor estão postos para conhecimento deste E. Tribunal, elas se limitando à indenização a título de danos morais.

No caso, de fato, restou incontroverso que houve falha na prestação de serviços da ré com o cancelamento do voo inicial e realocação dos passageiros para outro voo, acarretando a chegada do autor no destino mais de 20 horas após o horário inicialmente previsto.

Portanto, os fatores apontados permitem concluir que, concretamente, houve inadequada prestação do serviço, com quebra da justa expectativa dos passageiros, que tinham direito a uma viagem sem atropelos.

Essa realidade, até pouco tempo, era interpretada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça como dano moral *in re ipsa* (AgRg no AREsp 728154 / RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 20/09/2016, DJe 10/10/2016; EDcl no REsp 1280372 / SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/03/2015, DJe 31/03/2015).

Ocorre, todavia, que houve mudança na interpretação daquela Colenda Corte sobre casos de atrasos de voo, no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos e, ao contrário do que afirma o autor, independente de quantas horas for o atraso.

Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

“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. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Na hipótese dos autos, malgrado a falha na prestação dos serviços, a contrariar o pleito do autor, não está

evidenciada a ocorrência de dano moral, uma vez a pretensão indenizatória estar contida somente no fato de 20 horas de atraso em relação ao cronograma original.

Embora o autor afirme que não houve oferecimento de alternativas em voo que seria mais conveniente para seu horário, não trouxe qualquer comprovação da existência de outros voos que saíram antes do voo em que foi realocado.

Por efeito, interpretado o contexto vivenciado pelo autor, não obstante se reconheça que a situação descrita nos autos não lhe tenha sido agradável de ser vivenciada, não houve prova do alegado dano moral.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso, majorada a verba honorária a 12% do valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Hélio Nogueira
Relator