



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000424240

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1158753-92.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ERIKA GUIDOTE FAGUNDES e PAULO SETUBAL VAN DEURSEN, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente a Dra Rafaela Nastalli", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APEL. Nº: 1158753-92.2024.8.26.0100

APTE.: ERIKA GUIDOTE FAGUNDES E OUTRO

APDO.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

COMARCA: SÃO PAULO - Foro Central Cível

JUIZ(A): TOM ALEXANDRE BRANDÃO

VOTO Nº: 7435

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Apelação contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais decorrente de cancelamento de voo, condenando os autores ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento do voo e a reacomodação dos autores em outro voo configuram falha na prestação de serviço que enseje indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, mas a comunicação antecipada do cancelamento do voo, em observância à Resolução nº 400 da ANAC, e a reacomodação dos autores afastam a configuração de dano moral indenizável.

Não foram demonstrados elementos que comprovem lesão grave aos direitos personalíssimos ou perda de compromissos inadiáveis.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A comunicação antecipada e a reacomodação em voo alternativo afastam a configuração de dano moral indenizável. 2. A ausência de prova de prejuízo concreto impede a condenação por danos morais.

Legislação Citada: CDC, art. 14; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 1.584.465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 13/11/2018. TJSP, Apelação Cível 1007569-88.2024.8.26.0068, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 17/12/2024. TJSP, Apelação Cível 1002639-80.2023.8.26.0482, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 20/03/2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 112/116, que julgou improcedente o pedido da ação proposta, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e condenou os autores ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Recurso dos autores (fls. 119/127), no qual sustenta a falha na prestação de serviços de transporte aéreo, que ensejou a existência de danos morais indenizáveis. Alega que o cancelamento do voo não observou a antecedência devida e que a companhia ré não forneceu assistência material.

Em resposta, a companhia aérea defende a manutenção da sentença, ao argumento de que observou a Resolução nº 400 da ANAC. Impugna a existência de lesão imaterial.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 119/129), com resposta (fls. 133/141).

Cuida-se de ação de indenização em danos morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Recorrem os autores com vistas à reforma da sentença para que a companhia ré seja condenada ao pagamento de indenização em danos morais.

Segundo consta dos autos, os autores adquiriram passagens aéreas da companhia apelada para o trecho São Luís-Campinas, em 31.08.2024, às 16h55 (fls. 37/38).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contudo, apesar dos termos contratados, o voo foi cancelado em 28.08.2024 e os autores foram reacomodados em outro voo, previsto para 01.09.2024, às 04h (fls. 39/41), chegando ao destino final com 16 horas de atraso, sem o fornecimento de assistência material.

Pois bem.

Indubitável no caso em testilha a incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O objeto do recurso é a condenação da companhia ré ao pagamento de indenização em danos morais.

Alega a ré que o cancelamento do voo original ocorreu em razão da readequação na malha aérea, fato este que se insere no risco da atividade da ré, não constituindo hipótese de fortuito externo, mas sim fortuito interno, intimamente relacionado à atividade e decorrente do risco do negócio desempenhado pela ré. Assim, não foi demonstrada a ocorrência de excludente - fortuito externo e/ou força maior - a justificar o ocorrido e, conseqüentemente, a elidir o dever de indenizar.

De tal sorte, a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, objetivamente deve responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do artigo 14 do C.D.C..

Todavia, no tocante aos danos morais, há de ser observado o entendimento exposto no seguinte julgado do E. STJ, 3ª Turma, que estabelece os limites da responsabilidade da companhia aérea e afastou o argumento de que o dano moral decorrente de atraso no voo seja *in re ipsa*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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, podem-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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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” (STJ, REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018. Grifo nosso).

Assim, a verificação da existência de danos morais indenizáveis depende da análise individualizada dos casos, a depender do tempo de espera, do fornecimento de assistência material, da existência de compromissos inadiáveis, entre outros elementos.

In casu, o voo originalmente contratado foi cancelado pela companhia aérea e os autores reacomodados em outro voo, com 72 horas de antecedência, em observância ao artigo 12, *caput*, da Resolução nº 400 da ANAC, o que possibilita o afastamento da reparação imaterial.

Com efeito, a comunicação antecipada do cancelamento do voo possibilitou que os autores optassem pelo reembolso ou reacomodação no próximo voo disponível, bem como estendessem a estadia no Maranhão, inexistindo nos autos elementos que corroborem a existência de lesão grave aos direitos personalíssimos ou a perda de compromissos inadiáveis, aptos a ensejar a reparação indenizatória.

Assim, não subsiste o pleito autoral de condenação da companhia ré ao pagamento de indenização em danos morais.

Neste sentido, o entendimento desta C. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL- AÇÃO INDENIZATÓRIA- CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO- CANCELAMENTO DE VOO- DANO MORAL – Contrato de transporte aéreo- Cancelamento do voo em razão de readequação da malha - Comunicação prévia- Ocorrência- Prazo mínimo do artigo 12 da Resolução ANAC n. 400/2016- Não observância- Dor, vexame e constrangimento – Ausência- Indenização



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

— *Não cabimento — Mero aborrecimento: — O cancelamento do voo, em razão de readequação da malha aérea, comunicado com antecedência suficiente para evitar o deslocamento desnecessário do consumidor, ainda que não observado o previsto pela Resolução ANAC n. 400/2016, não autoriza, por si só, a fixação de indenização por danos morais em favor do consumidor. Descumprimento contratual que não enseja dano moral sem prova de prejuízo concreto. RECURSO NÃO PROVIDO.*” (TJSP; Apelação Cível 1007569-88.2024.8.26.0068; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024; Destaque nosso);

“Ação de indenização por danos morais — Transporte aéreo nacional — Voo de Porto Alegre/RS com destino a Presidente Prudente/SP — Cancelamento do voo, com reacomodação do autor em voo no dia seguinte — Sentença de improcedência — Embora aplicável o CDC, não se evidenciou defeito na prestação do serviço de transporte aéreo - Autor avisado com 42 horas de antecedência do cancelamento do voo originariamente contratado, com remanejamento do voo para o dia seguinte, devidamente cumprido - Falha na prestação do serviço não evidenciada — O fato de não avisado do cancelamento do voo, com 72 horas de antecedência, de acordo com a Res. 400 da ANAC, não acarretou dano moral, por si só, por não demonstrado qualquer dano com o remanejamento do voo para o dia seguinte — Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1002639-80.2023.8.26.0482; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 22/03/2024; Grifo nosso).

Destarte, é irretocável a sentença guerreada, da lavra do eminente magistrado Dr. Tom Alexandre Brandão.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso e majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da causa atualizado.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pela parte, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator