



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429854

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030333-33.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante JÚNIOR GONÇALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1030333-33.2023.8.26.0576

Apelante: Júnior Gonçalves dos Santos (Justiça Gratuita)

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Ação: Indenização por danos morais

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto

Juiz de 1ª instância: Dr. Glariston Resende

Voto nº 14.849

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Cancelamento de voo em razão da adequação da malha aérea. Fortuito interno configurado. Dinâmica incontroversa. Realocação do apelante em outro voo com destino diverso do originalmente contratado. Trecho final da viagem realizado via terrestre, sendo parte do custo pago pela própria recorrente. Falha na prestação dos serviços. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 114/115, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma da *decisum* porque: a) aplica-se o CDC ao caso concreto; b) o apelante demanda necessidades especiais, eis que é portador de cegueira completa de ambos os olhos, deficiente físico em razão de amputação do pé direito e transplantado renal com

utilização de terapia imunossupressora; c) houve o cancelamento do voo sem prévia informação e qualquer justificativa; d) o apelante foi realocado em outro voo com destino a Campinas e a finalização da viagem por via terrestre; e) desembolsou a quantia de R\$.400,00 para pagamento de táxi; f) as mudanças das condições da viagem acarretaram atraso de 3 horas para chegada ao destino; g) patente a falha na prestação de serviços a atrair a responsabilidade objetiva da apelada; h) restaram caracterizados danos morais; i) pugna pela fixação de indenização no valor de R\$.15.840,00 (12 salários mínimos) (fls. 118/136).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 140/145).

O recurso foi originalmente distribuído a 19ª Câmara de Direito Privado, à relatoria da Desembargadora Daniela Menegatti Milano, ocasião em que não conheceram do recurso nos termos do acórdão de fls. 151/155.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais movida pelo apelante em virtude de cancelamento de voo.

Narra a inicial que o autor adquiriu passagem aérea da empresa ré para o trecho de São José do Rio Preto a São Paulo (via

aeroporto de Guarulhos), com conexão em Belo Horizonte, com saída prevista no dia 24.03.2023, às 5h55, e chegada às 9h50 do mesmo dia.

Ao chegar no aeroporto de São José do Rio Preto para realizar o *check-in* foi informada sobre o cancelamento do voo, sem qualquer justificativa.

Após aturar o nervosismo e grosserias do funcionário Tiago, foi reacomodado em outro voo na mesma data, com embarque às 6h30, porém com destino a Campinas. Ao chegar em Campinas, foi encaminhado a um ônibus que o levou até à rodoviária da Barra Funda, em São Paulo. Na rodoviária, sem receber qualquer auxílio da requerida, providenciou um táxi para transportá-lo até Guarulhos, tendo chegado ao destino final com atraso de 3 horas.

Em razão da alteração unilateral dos termos originalmente contratados, bem como ante os transtornos sofridos, promoveu a presente demanda com a finalidade de receber indenização por danos morais.

A ação foi julgada improcedente. Daí o inconformismo.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

A dinâmica dos fatos restou incontroversa, assim como o cancelamento do voo em razão de adequação da malha aérea.

Com efeito, os problemas com a malha aérea decorrem do risco da própria atividade da ré e caracterizam fortuito interno capaz de atrair sua responsabilidade civil.

Veja-se, precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo nacional - **Atraso de voo - Alteração da malha aérea - Perda de conexão - Ausência de comprovação de impossibilidade de operação do voo no horário contratado - Fortuito interno caracterizado - Excludente da responsabilidade civil da ré - Inocorrência - Falha na prestação de serviços caracterizada -** Reacomodação em outro voo - Atraso superior a 7 (sete) horas para chegada da autora ao seu destino - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1009139-13.2024.8.26.0003; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara

Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024) (g.n.).

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – **Cancelamento de voo em razão de suposta necessidade de reestruturação da malha aérea – Prestação de serviço inadequada – Fortuito interno, que não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da transportadora- Responsabilidade da requerida configurada** – Indenização devida – DANOS MORAIS - CARACTERIZADOS – Abalo moral passível de compensação - Transtornos causados pelo cancelamento do voo que causaram desgastes à parte autora - Dano moral presumido - Indenização que deve ser arbitrada em R\$ 8.000,00, para cada autor, observado os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, dupla função, compensatória e repressiva - Sentença reformada- RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1030510-67.2023.8.26.0003; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024) (g.n.).

Sublinhe-se que, embora a demandada tenha alegado que o cancelamento do voo ocorreu três meses antes da data da viagem e que notificou o demandante com um mês de antecedência, nenhuma prova foi produzida nesse sentido, não servindo para tanto a tela sistêmica reproduzida às fls. 89.

Ademais, não se pode ignorar que houve a alteração unilateral do destino da viagem (de Guarulhos para Campinas), além de ter o trecho final realizado via terrestre, sendo parte custeado pelo próprio recorrente.

Nesse cenário, incontestável a falha na prestação de serviços pela companhia aérea apelada, que, além da falta de informações e o nervosismo gerado no apelante, alterou unilateralmente as condições da viagem previamente contratada.

Não tendo a recorrida provado suficientemente a existência de causa excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, responde, objetivamente, pelos danos causados aos recorrentes, na qualidade de fornecedora de serviços.

Incide, no caso, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

Respeitado o entendimento do Juiz singular, infere-se que o dano moral, na espécie, é *in re ipsa* e, portanto, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Patente a falha na prestação do serviço pela ré, que não se atentou à regularidade da operação. Ainda que o atraso para chegada ao

destino final não tenha sido grande (cerca de 3 horas), a situação gerou diversos percalços ao autor, v.g.: 1) o voo teve destino diverso, qual seja, a cidade de Campinas/SP; 2) trecho final da viagem foi realizado via terrestre; 3) o destino do ônibus disponibilizado pela empresa aérea foi a rodoviária da Barra Funda; 4) da Barra Funda, teve que pegar um táxi, por conta própria, com destino a Guarulhos.

A situação acima acarretou evidentes constrangimentos, para além de desconforto, segundo as regras ordinárias de experiência, fatos estes que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo devida a correspondente reparação extrapatrimonial.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

Em relação ao *quantum* indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

De fato, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo

observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

In casu, ainda há peculiaridades a serem consideradas na quantificação da verba indenizatória: o apelante demanda necessidades especiais, visto que é portador de cegueira completa, deficiente físico em razão de amputação do pé direito e transplantado renal com utilização de terapia imunossupressora (fls. 34/36).

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira da ré, fixo a indenização em R\$.15.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreendê-la e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Logo, reforma-se a sentença para condenar a ré ao pagamento da indenização por danos morais estabelecidos em R\$.15.000,00, sobre a qual incidirão correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros de mora à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Em razão do deslinde dado ao recurso, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora