



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000431533

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001753-28.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado LUIZ CLAUDIO DE ARRUDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 4 de maio de 2025.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001753-28.2024.8.26.0068

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado: Luiz Claudio de Arruda

Origem: Foro de Barueri/4ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Renata Bittencourt Couto da Costa

Relator(a): JORGE TOSTA

Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 9415

Apelação – Ação de indenização por danos morais – Atraso de voo – Sentença que julgou procedente o pedido – Insurgência da ré – Cancelamento de voo, tendo culminado no atraso de aproximadamente 15 horas para o autor chegar ao destino - Dano moral – Descabimento – Dever de indenizar em caso de cancelamento/atraso de voo que não prescinde de prova efetiva de constrangimento e sofrimento – Precedentes do E. STJ e desta C. 23ª Câmara de Direito Privado - Situação narrada que não configura dano moral indenizável – Sentença reformada – Inversão do ônus sucumbencial - RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 104/110, da lavra da douta Juíza de Direito, Dra. Renata Bittencourt Couto da Costa, da 4ª Vara Cível da Comarca de Barueri/SP, que, em ação de indenização por danos morais, julgou procedente o pedido, condenando a requerida ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Ainda, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, fixados em 10% do valor da causa.

Recorre a ré (fls. 113/134). Sustenta, em síntese, que: **a)** prestou toda a assistência necessária e, ainda, não houve

comprovação do abalo moral que merecesse condenação em tal monta; **b)** o voo sofreu atraso devido problemas técnicos operacionais, face a necessidade de manutenção emergencial não programada, tratando-se de caso fortuito/força maior, alheia a vontade da apelante; **c)** diante do atraso, não foi possível honrar com o trecho de conexão, sendo ofertada reacomodação em voo mais próximo disponível, o que foi aceito, sendo realizado o embarque e ocorrendo sem intercorrências; **d)** foi prestada a devida assistência, fornecendo alimentação e hospedagem, conforme Resolução 400 da ANAC; **e)** em análise à petição inicial e aos documentos a ela juntados, não é possível observar qualquer dano moral efetivo sofrido pela apelada, e a mera alegação de que o dano ocorreu em virtude de falha na prestação dos serviços não é mais suficiente para a condenação a título de danos morais; **f)** nas indenizações por dano moral, o termo inicial para a aplicação de juros é a partir data em que foi arbitrado seu valor, nos termos do disposto no artigo 407 do Código Civil e entendimento do Superior Tribunal de Justiça por meio do REsp nº 903.258.

Propugna pela reforma da sentença a fim de que seja a presente ação julgada improcedente, com a condenação da apelada ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 135/136).

Contrarrazões a fls. 140/146.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, adotado o de fls. 104/110.

VOTO.

O recurso comporta provimento.

Segundo consta dos autos, o autor adquiriu junto à ré passagens aéreas com o seguinte itinerário: Curitiba com destino a Fortaleza, com conexão em São Paulo e Recife (07/12/2023). O primeiro trecho ocorreu normalmente. Contudo, ao chegar ao aeroporto de São Paulo, o autor foi surpreendido com o aviso da requerida de que seu voo estava atrasado. Que a única opção oferecida seria a realocação em um voo que partiria às 12h45min do dia seguinte - 08/12/2023. Devido ao atraso, o autor, que deveria chegar no destino final às 23h35min do dia 07/12/2023, chegou às 14h05 do dia seguinte, 08/12/2023.

O dano moral foi reconhecido pela sentença recorrida e contra ela recorre a companhia aérea ré.

Pois bem.

É indubitável que o caso em tela se rege pelas normas constantes da legislação consumerista, que prevê uma série de mecanismos com aptidão à facilitação da defesa do consumidor em juízo, com vistas a reequilibrar a hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor, destacando-se a previsão legal de inversão do ônus da prova, quando há verossimilhança das alegações e a hipossuficiência daquele.

Todavia, a configuração de danos morais, em casos desse jaez, exige a comprovação de lesão a direitos da personalidade que cause sofrimento, humilhação ou abalo psicológico relevante ao ponto de ultrapassar os meros dissabores do cotidiano.

Em que pese a insatisfação do autor diante do atraso dos voos, o abalo não transcende o mero aborrecimento. Sabe-se, ainda, que o dano moral em situações de atraso de voo não pode ser presumido.

E, conforme entendimento do C. STJ¹, não é cabível a indenização sem a devida comprovação do prejuízo sofrido.

No mesmo sentido, o entendimento desta 23ª Câmara de Direito Privado:

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Incontroverso o cancelamento do voo das autoras, que vieram a ser realocadas em voo com partida um dia depois do originalmente contratado, tendo culminado com o atraso de vinte quatro horas para chegar ao seu destino – Alegação da ré de que o cancelamento decorreu de fatores meteorológicos adversos que não ficou comprovada - Atraso de voo, sem demonstração de que disso derivou qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro, porém, que representa dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral – Ré que prestou ampla assistência material às autoras, mediante o oferecimento de hospedagem e vouchers de alimentação - Dano moral resultante de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ – Indenização indevida – Sentença reformada – Decretada a improcedência da ação - Apelo da ré provido.

(Apelação Cível nº 1019246-52.2023.8.26.0068; RELATOR JOSÉ MARCOS MARRONE; j. 29/01/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. REALOCAÇÃO. MENOR IMPÚBERE. Autor que sustenta ter sofrido danos morais, ao argumento de que seu voo foi cancelamento unilateralmente pela companhia aérea, ocasionando atraso no horário de chegada ao destino final. Sentença que julgou improcedente o pedido. Pretensão da parte autora à reforma. Descabimento. Falha na prestação de serviço que não enseja, por si só, o pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais. Não comprovação de dano moral. Situação que não extrapola

¹ REsp nº 1.796.716/MG, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, j. 27/08/2019.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

dissabor por situação cotidiana. Realocação em voo em dia seguinte com pagamento de alimentação e hospedagem pela companhia aérea. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. TJSP. Inexistência do dever de indenizar. Sentença de improcedência integralmente mantida e ratificada nos termos do art. 252 do RITJSP. RECURSO NÃO PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1014257-65.2022.8.26.0576; Relator EMÍLIO MIGLIANO NETO; j. 06/08/2024).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ATRASO DE VOO. Autores que sustentam ter sofrido danos morais em decorrência de atraso no voo de três horas e perda de conexão, com embarque transferido para o dia seguinte, tendo chegado ao destino cerca de vinte e quatro horas após o horário inicialmente estabelecido. Sentença que julgou improcedente o pedido. Pretensão dos autores à reforma. Descabimento. Empresa que prestou assistência material aos autores. Danos morais não comprovados no caso concreto. Ausência de situações que extrapolem o mero dissabor. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. TJSP. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(Apelação Cível 1021934-55.2022.8.26.0477; Relatora HELOÍSA MIMESSI; j. 05/09/2023).

E, ainda, os seguintes julgados de minha relatoria:

Apelação cível – Ação de indenização por danos morais – Sentença que julgou improcedente o pedido – Insurgência dos autores – Cancelamento de voo, tendo culminado no atraso de aproximadamente 08 horas para os autores chegarem ao destino - Dano moral – Não incidência – Dever de indenizar em caso de cancelamento de voo que não prescinde de prova efetiva de constrangimento e sofrimento – Precedentes do E. STJ e desta C. 23ª Câmara de Direito Privado - Situação narrada pela parte autora que não configura dano moral indenizável – Sentença mantida – Majoração dos honorários – Exegese do art. 85, §11, do CPC e Tema 1059 do E. STJ - RECURSO IMPROVIDO.

(Apelação Cível nº 1005098-39.2023.8.26.0358; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 21/01/2025).

Apelação Ação de indenização por danos morais Sentença que julgou procedente o pedido Insurgência da ré Cancelamento de voo, tendo culminado no atraso de aproximadamente 09 horas para os autores chegarem ao

destino - Dano moral Descabimento Dever de indenizar em caso de cancelamento/atraso de voo que não prescinde de prova efetiva de constrangimento e sofrimento Precedentes do E. STJ e desta C. 23ª Câmara de Direito Privado - Situação narrada pelos autores que não configura dano moral indenizável Sentença reformada Inversão do ônus sucumbencial - RECURSO PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1016414-46.2023.8.26.0068; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 19/09/2024).

Em arremate, o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece que: *“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”*.

Na hipótese, portanto, apesar de ser incontroverso o atraso do voo e o consequente inconveniente do autor para chegar ao seu destino, não há como concluir-se que disso tenha derivado consequência mais gravosa, até porque a apelante ofertou assistência ao autor (vale refeição, hospedagem em hotel - fl. 36/37).

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença para: **(i) AFASTAR** a indenização por danos morais, pois ausente afronta à sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade, aptos a ensejar a indenização pretendida; e **(ii) CONDENAR** o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários em favor dos patronos da ré, que ora arbitra-se em 10% do valor da causa atualizado.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto, nos termos supramencionados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

SEM honorários recursais (Tema 1059 do E. STJ).

JORGE TOSTA
Relator