



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

Registro: 2025.0000431536

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012913-40.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados MATHEUS GUILHERME BOTTOLI e ANA HELOISA DA SILVEIRA VENZEL BOTTOLI.

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 em parte 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



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

Apelação Cível nº 1012913-40.2023.8.26.0309

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelados: Matheus Guilherme Bottoli e Ana Heloisa da Silveira Venzel Bottoli

Origem: Foro de Jundiaí/3ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Marco Aurelio Stradiotto de Moraes Ribeiro Sampaio

Relator(a): JORGE TOSTA

Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 9430

*Apelação – Ação de indenização por danos morais – Atraso de voo – Sentença que julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 para cada autor - Insurgência da requerida – Acolhimento em parte – Prova dos autos que bem demonstrou os prejuízos sofridos pelos autores em razão do atraso, o qual impediu seu retorno ao trabalho - Arbitramento da indenização que deve servir como compensação aos danos experimentados sem, contudo, constituir-se em enriquecimento da parte lesada – Pedido subsidiário da apelante para redução do valor fixado a título de indenização por danos morais que merece ser acolhido – Montante reduzido para R\$5.000,00 para cada autor - Sentença reformada em parte - **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 99/102, da lavra do douto Juiz de Direito, Dr. Marco Aurelio Stradiotto de Moraes Ribeiro Sampaio, da 3ª Vara Cível da Comarca de Jundiaí/SP, que, em ação de indenização por danos morais, julgou parcialmente procedente a demanda, condenando a requerida ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 8.000,00 para cada autor,

totalizando o valor de R\$ 16.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora desde a data do ilícito.

Além disso, 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 condenação.

Recorre a ré (fls. 107/126) a sustentar, em síntese, que: **a)** o cancelamento do voo AD2909 se deu em decorrência da manutenção emergencial não programada, o que constitui caso fortuito/força maior alheia à vontade da apelante. E em se tratando de evento imprevisível e invencível, verifica-se a ocorrência de excludente de responsabilidade civil decorrente de caso fortuito/força maior; **b)** foi prestada a devida assistência, com o fornecimento de transporte e acomodação no próximo voo disponível, nos termos da Resolução 400 da ANAC; **c)** não obstante, a pretensão da parte apelada não merece guarida, tendo em vista a ausência de comprovação efetiva dos supostos danos suportados, nos termos do art. 251-A do CBA; **d)** os danos não podem ser presumidos, sendo que a prova do dano constitui pressuposto ao acolhimento da ação indenizatória; **e)** o juiz *a quo* deixou de aplicar o novo entendimento consolidado pelo STJ, segundo o qual, 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. Subsidiariamente,

requer a redução do valor fixado a título de dano moral.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 127/128).

Contrarrazões a fls. 134/144.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

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

VOTO.

O recurso comporta parcial provimento.

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.

Sabe-se, outrossim, que o dano moral, em casos desse jaez, não se presume. E, conforme orientação do C. STJ¹, descabe falar em indenização sem comprovação de prejuízo.

Além disso, 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*”.

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

Segundo consta dos autos, os autores adquiriram junto à ré passagens aéreas com trecho Toledo/PR – Campinas/SP para o dia 12/06/2023. Alegaram que, ao embarcarem no voo, teria sido solicitado que todos os passageiros descessem e aguardassem novamente no embarque, pois havia problemas técnicos na aeronave e, ao aguardarem no local por 2 horas após o horário previsto do embarque, o voo teria sido cancelado sob a alegação da empresa ré de problemas elétricos. Relataram que diante do cancelamento do voo, teria sido remarcado para o dia seguinte no aeroporto de Cascavel/PR às 19 h e 50 min. Todavia, ao chegarem ao aeroporto, foram informados no guichê que o voo havia sido cancelado sem qualquer aviso prévio. Esclareceram que tiveram que se deslocar entre cidades para realizar o voo que a companhia cancelou, e que o tempo estimado de atraso, somente para o embarque, foi de 48 horas, considerando, ainda, que teriam compromissos profissionais previamente agendados que deixaram de comparecer.

Em contestação, a requerida esclareceu que o voo AD2909 teria sido cancelado devido à necessidade da realização de manutenção emergencial não programada na aeronave, caracterizando caso fortuito ou força maior. Relatou que teria sido prestada a devida assistência à parte autora, com fornecimento de transporte, bem como houve acomodação dos autores em voo seguinte.

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

Pois bem.

Consigno que os autores buscaram evidenciar as suas alegações, verossímeis, de que, em virtude do ocorrido, perderam compromisso de trabalho.

Diante dos fatos, entendo que a situação extrapolou o mero dissabor, devendo ser alçada ao dano moral indenizável, assim como reconhecido na sentença.

Por sua vez, a ré demonstrou ter prestado assistência com fornecimento de transporte e acomodação em voo seguinte, adotando medidas para minimizar os impactos da situação (fls. 41/42).

O arbitramento do *quantum* indenizatório é tarefa que requer acuidade por parte do julgador, com vistas ao atingimento de seu desiderato de compensar a vítima pelos danos experimentados sem, contudo, caracterizar-se o seu enriquecimento.

Como já decidiu o C. STJ, “*A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso.*” (STJ, Resp. nº 214.381/MG, Rel. Ministro SÁLVIO FIGUEIREDO TEIXEIRA, 4ª Turma, j. 24/08/1999).

Por outro lado, tenho que o montante fixado na

sentença (R\$8.000,00 para cada autor) revela-se excessivo, em especial considerando-se que o cancelamento do voo se deu em razão da necessidade de manutenção não programada da aeronave, visando a segurança dos passageiros e tripulação.

Nestes moldes, tenho que o valor da indenização por dano moral deve ser reduzido para R\$5.000,00 para cada autor.

Nesse sentido, precedentes desta 23ª Câmara de Direito Privado:

Apelação – Ação de indenização por danos morais – Atraso de voo – Sentença que julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 - Insurgência da requerida – Acolhimento em parte – Prova dos autos que bem demonstrou os prejuízos sofridos pela autora em razão do atraso, o qual impediu seu retorno ao trabalho – Arbitramento da indenização que deve servir como compensação aos danos experimentados sem, contudo, constituir-se em enriquecimento da parte lesada – Pedido subsidiário da apelante para redução do valor fixado a título de indenização por danos morais que merece ser acolhido – Montante reduzido para R\$5.000,00 – Sentença reformada em parte – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
(Apelação Cível nº 1000976-43.2024.8.26.0068; Relator JORGE TOSTA; j. 01/12/2024).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Transporte aéreo nacional – Atraso e posterior cancelamento de voo – Sentença de improcedência – Irrazoabilidade - Responsabilidade objetiva da cia. aérea pelos danos provocados – Defeito na prestação do serviço – Incontroverso o atraso de 23 horas na chegada ao destino pelo autor, com perda, inclusive, de um dia de trabalho - Transtornos causados que superam os meros aborrecimentos do cotidiano - Indenização por danos morais devida – Valor reparatório fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), com os consectários legais, que observa os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – Verba honorária a cargo da requerida - Recurso provido, em parte.



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

(Apelação Cível nº 1078179-56.2022.8.26.0002; Relatora LÍGIA ARAÚJO BISOGNI; j. 11/05/2023).

Desta feita, com base nas razões lançadas, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 para cada autor atende o princípio da proporcionalidade entre o ato da empresa ré e o resultado causado aos apelantes.

A correção monetária incide a partir do novo arbitramento (súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% a.m. desde a citação (art. 405 do CC).

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

JORGE TOSTA
Relator