



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005893-82.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, são apelados CAMILA BERTOLETE LAFER, TIAGO DE CAMARGO NEVES LAFER, THOMÁS BERTOLETE LAFER, VALENTIN BERTOLETE LAFER, MARY MACEDO DE CAMARGO NEVES, JOSÉ MANOEL BERTOLETE e SUZETE LEITE GUARDIANO BERTOLETE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FLÁVIO CUNHA DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 38.755

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005893-82.2024.8.26.0011

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE PINHEIROS - 3ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELADOS: CAMILA BERTOLETE LAFER, TIAGO DE CAMARGO NEVES LAFER, THOMÁS BERTOLETE LAFER, VALENTIN BERTOLETE LAFER, MARY MACEDO DE CAMARGO NEVES, JOSÉ MANOEL BERTOLETE E SUZETE LEITE GUARDIANO BERTOLETE

APELAÇÃO. TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. 'Cancelamento' de voo internacional. Reacomodação em aeronave com decolagem programada para um dia após o voo originalmente contratado. Falha na prestação de serviços. Reconhecimento. Responsabilidade civil da companhia aérea. DANOS MORAIS. Presunção. Possibilidade. Conduta que frustrou justa expectativa dos consumidores. Indenização devida. 'Quantum' indenizatório fixado pela r. sentença que não comporta redução, pois adequado e razoável. DANOS MATERIAIS. Aquisição de bilhetes aéreos com opção de assento especial, mais amplo e confortável. Disponibilização apenas de assento comum. Custos que devem ser ressarcidos, devido ao descumprimento de oferta. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra respeitável sentença (fls. 126/134), que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré: i) ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 630,00 para cada autor, além de R\$ 630,00 adicionais para cada um dos autores Jose Manoel Bertolote e Suzete Leite Guardiano Bertolote, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do desembolso, e de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; a) ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 3.361,50 para cada autor, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do desembolso, e de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; e c) ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, acrescidos de correção monetária, segundo a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data desta sentença, e com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Apela a companhia aérea ré (fls. 137/158). Sustenta que houve necessidade de manutenção emergencial e não programada da aeronave que realizaria o voo contratado, o que configura excludente de responsabilidade do transportador (art. 734 c.c. 393, § único do CC e 256, §1º, alínea b do CBA); e que os autores foram prontamente reacomodados em voos da congênere para o dia seguinte. Alega que não restaram comprovados os danos morais, de modo que deve ser afastada a condenação imposta. Acresce ainda, que os autores omitem informação de que os assentos “Economy Azul Super”, mais confortáveis e espaçosos, dependem da disponibilidade de cada voo, conforme informação constante no site da Azul no momento de compra das passagens e que respeitou os assentos indicados pela agência de viagens quando da aquisição das passagens. Requer ao final, caso seja mantida a condenação por danos morais, que o *quantum* indenizatório seja reduzido, pois fixado em patamares excessivos; e que o termo inicial dos juros seja a data do acórdão.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 164/184).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

VOTO

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, cujos pedidos constantes da inicial foram deduzidos com fundamento na alegação de que os autores adquiriram bilhetes aéreos para serem conduzidas pela ré de Orlando a Campinas, voo AD8707, programada a decolagem para 18.02.2024. Todavia, ao comparecerem ao aeroporto para o check-in, foram informados de que seriam reacomodados em aeronave com decolagem programada para o dia 20.02.2024, em virtude do cancelamento do voo. Ocorre que, o referido voo decolou no horário previsto, tendo sido preteridos, o que lhes gera uma compensação financeira de 500 (quinhentos) DES, em caso de voo internacional, nos termos do art. 24 da Resolução da ANAC nº 400/2016.

Citada, a ré não impugnou o cancelamento do voo, apenas relatou que não pode ser responsabilizada pelo ocorrido, por restar configurada excludente de responsabilidade (manutenção não programada da aeronave), atendo-se a alegar que cumpriu as obrigações exigíveis em tais situações, não havendo danos morais a

indenizar, pois não comprovados pelos autores.

Na respeitável sentença, o D. Magistrado julgou bem os pedidos entender, em síntese, que:

“Analisando o conjunto probatório, os autores adquiriram passagens para os voos 8706 e 87007. O voo de volta possuía previsão de saída de Orlando às 19h50 e chegada às 06h30, no dia 18 de fevereiro. Confirmado pela ré, o voo efetivamente foi realizado. Desta maneira, a alteração foi efetuada unilateralmente pela ré, sem informar motivo válido para tanto, considerando que não houve comprovação de falha técnica que imputava no embarque de menos passageiros. A alternativa oferecida pela ré, de novo voo previsto para chegada no destino no dia 19 de fevereiro, 11h25, resultaria em alteração do itinerário programado para a viagem.

Desta maneira, há responsabilidade da ré de indenizar os autores pelos danos sofridos.” (fls. 127/128).

Com efeito, a relação entre as partes é de consumo, vez que os autores são destinatários finais dos serviços prestados pela ré (artigos 2º e 3º do CDC), que, portanto, responde, independentemente de culpa ou dolo, pelos danos decorrentes de vícios de qualidade na execução do contrato de transporte aéreo de passageiros.

Evidente, pois, que houve falha nos serviços prestados pela companhia aérea, que somente noticiou o cancelamento do voo quando os autores compareceram para o check-in e ofereceu aos autores reacomodação em aeronave com partida programada para um dia depois do programado em assentos diversos do contratado.

Em situações tais, a companhia aérea responde objetivamente pela indenização dos danos causados à consumidora, desde que demonstrados os prejuízos e o nexo de causalidade entre estes e a conduta da transportadora (art. 14 do CDC).

Tocante aos danos morais, respeitada convicção em contrário, presumível o sofrimento causado aos autores pela comunicação tardia da preterição e reacomodação em outro voo, no dia seguinte, ocorrendo alteração unilateral do destino do itinerário com relação ao originalmente contratado, com necessidade de alojá-los em

aeroporto localizado a 30 (trinta) quilômetros do aeroporto.

No caso, a justa expectativa de aproveitar com tranquilidade a viagem realizada em família, desfrutando do tempo com familiares, foi frustrada pela conduta injustificada da ré, que não permitiu que os autores embarcassem no voo originariamente contratado.

Inegáveis, pois, os danos extrapatrimoniais sofridos pelos passageiros, não se tratando, à evidência, de mero aborrecimento, mas de fato que merece, efetivamente, tutela no campo da responsabilidade civil. Tais situações extrapolam o mero aborrecimento do cotidiano e autoriza a manutenção da condenação à reparação moral, dada a natureza inibitória do instituto, especialmente porque incluíam-se dentre os passageiros, duas crianças e três idosos.

De rigor, portanto, a condenação da companhia aérea à indenização por danos morais causados aos autores.

Quanto ao valor da indenização, deve-se considerar a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

E, diante de tais parâmetros, considerando-se a finalidade de reparação e o caráter preventivo da indenização, mostra-se adequada à situação lamentada a fixação em R\$. 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, por se tratar de quantia que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sendo certo, que tal valor será atualizado desde o arbitramento (sentença em primeiro grau) e acrescido de juros de mora a contar da citação, conforme prescrevem os artigos 240, *caput*, do Código de Processo Civil e 405 do Código Civil, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

No mais, quanto à discrepância do tipo de assento adquirido pelos autores, denominados “Economy Azul Super”, mais confortáveis e espaçosos, dos assentos comuns efetivamente utilizados, cumpre mencionar que não restou comprovado

nos autos a razão que levou a Apelante ao descumprimento do contrato celebrado entre as partes.

Não se demonstrou que, em relação ao voo de vota, tenha sido dada outra opção aos autores ou fornecidos assentos equivalentes. Pelo contrário, a apelante insiste em informar que os consumidores têm ciência de que tais assentos poderiam não estar disponíveis, conforme informado na página mantida na internet, o que, no mínimo, configura prática comercial abusiva, visto que os consumidores pagam por uma comodidade que podem vir a não usufruir.

Ora, novamente, não há como deixar de reconhecer o descumprimento do contrato e a falha na prestação dos serviços da ré, pois ofertou e vendeu produto que não estava disponível, o que fez com que os autores, tendo adquirido assentos mais espaçosos, viajassem em poltronas comuns.

Por certo que, quando o consumidor se sujeita a pagar mais por um assento, por razões que não vem ao caso, procura a companhia que melhor o atenda e assim pagou por tal, devendo a ré restituir o valor pago a mais pelo assento mais confortável.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Aquisição de passagens aéreas internacionais com a opção de assento especial, mais amplo e confortável. Disponibilização de assento comum, pertinente à tarifa econômica. Elementos probatórios que comprovam o direito alegado (CPC, art. 373, I), fazendo "jus" a passageira, ao ressarcimento da diferença entre o preço do serviço contratado e o serviço disponibilizado. Sentença reformada, condenando-se a ré ao pagamento de R\$ 5.865,55, com atualização monetária desde o desembolso do valor da passagem e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação (CC, art. 405). Recurso provido. (TJSP; **Apelação Cível 1066016-44.2022.8.26.0002**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024)

Apelação – Indenização por danos materiais e morais - Transporte aéreo internacional – Autor que adquiriu assento conforto ou espaço + porem no momento do check-in, sem justificativa, foi realocado para o assento comum – Falha na prestação dos serviços - Ressarcimento do valor

cobrado determinado – Sentença de parcial procedência - Recurso que visa indenização pelo dano moral – Circunstância que extrapolo o mero aborrecimento – Dano moral caracterizado – Quantum fixado de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso provido para julgar integralmente procedente a ação.

(TJSP; **Apelação Cível 1117781-56.2019.8.26.0100**; **Relator (a): Irineu Fava**; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2020; Data de Registro: 02/10/2020)

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO - Transporte aéreo internacional - Atraso no voo da volta - Cancelamento injustificado das passagens para viagem em classe executiva - Reacomodação dos autores em classe econômica - Cobrança indevida de tarifa de bagagem. **DANO MATERIAL** - Ocorrência - Condenação - Manutenção - Aquisição de assentos especiais que os autores não puderam usufruir - Ausência de justificativa para destinação dos requerentes em assentos comuns - Devolução do montante dispendido com a comodidade a qual foram impedidos de usar - Gastos extraordinários com despacho de bagagem - Ressarcimento - Cabimento - Despesa extraordinária que não deram causa. **DANO MORAL** - Caracterização - Reparação - Manutenção - Quantum indenizatório - Redução - Não acolhimento - Valor fixado em observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Decisum proferido pelo d. Juízo de primeiro grau que levou em conta o grau e o tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - **RECURSO NÃO PROVIDO.**

(TJSP; **Apelação Cível 1001676-85.2023.8.26.0219**; **Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararema - Vara Única; Data do Julgamento: 16/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024)

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável sentença, que fica mantida por seus próprios e firmes fundamentos.

Dado o improvimento do recurso, majora-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos à parte contrária para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator