



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000436348**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004652-96.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante OTAVIO ANTONIO OLIVEIRA SILVA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 10.245**

**Apelação Cível nº 1004652-96.2024.8.26.0068**

**Comarca:** Barueri

**Apelante:** Otávio Antônio Oliveira Silva

**Apelada:** Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO POR MANUTENÇÃO. ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO. ATRASO DE CINCO HORAS. AUSÊNCIA DE PROVA DE DANO EXTRA-PATRIMONIAL. INEXISTÊNCIA DE DIREITO À INDENIZAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação cível interposta por Otávio Antônio Oliveira Silva contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais formulado em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., em razão do cancelamento do voo internacional AD 8731, com origem em Orlando e destino final em Belo Horizonte. A sentença considerou que o atraso de cinco horas não caracterizou abalo moral indenizável.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento de voo internacional, seguido de reacomodação com alteração do itinerário e atraso de cinco horas na chegada ao destino, configura, por si só, dano moral indenizável, mesmo sem demonstração de prejuízo concreto.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

O art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica condiciona a indenização por dano moral à comprovação do prejuízo efetivo e de sua extensão, o que não foi demonstrado nos autos.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e desta Câmara reconhece que o dano moral por atraso de voo não é presumido, exigindo-se prova da lesão a direitos da personalidade, o que não se verifica apenas com a alegação de desconforto ou frustração.

A reacomodação do autor no mesmo dia do embarque originalmente previsto, com alteração do trajeto e chegada ao destino com atraso de cinco horas, sem comprovação de perda de compromisso ou ausência de suporte relevante, não ultrapassa os limites do mero aborrecimento.

O dissabor decorrente da alteração do itinerário, embora legítimo, não apresenta gravidade suficiente para justificar compensação pecuniária, sob pena de banalização do

instituto do dano moral.

Mantém-se a sentença de improcedência e majora-se a verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

O atraso de voo e a reacomodação do passageiro com alteração do itinerário e chegada ao destino com atraso de poucas horas, sem demonstração de prejuízo relevante, não geram direito à indenização por danos morais.

O dano moral decorrente de falha na prestação de serviço de transporte aéreo deve ser efetivamente comprovado, não sendo presumido conforme o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Dispositivos relevantes citados: CBA, art. 251-A; CC, arts. 186 e 927; CPC/2015, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.584.465-MG, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.2018; TJSP, Apelação Cível 1025963-81.2023.8.26.0003, rel. José Marcos Marrone, j. 28.11.2024; TJSP, Apelação Cível 1004361-34.2023.8.26.0003, rel. Jorge Tosta, j. 25.11.2024; TJSP, Apelação Cível 1010610-64.2024.8.26.0003, rel. Tavares de Almeida, j. 01.11.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por OTÁVIO AUGUSTO OLIVEIRA SILVA contra a r. sentença de fls. 146 a 149 que, nos autos da ação movida em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Alega o recorrente que a sentença merece reforma, pois foi devidamente demonstrado nos autos que o cancelamento do voo AD 8731, com itinerário Orlando/Belo Horizonte, ocorrido sem aviso prévio, implicou em significativa alteração no trajeto originalmente contratado, impondo-lhe conexão não planejada e atraso de cinco horas para chegada ao destino. Sustenta que a companhia aérea não prestou qualquer assistência material durante o período de espera e que o itinerário alternativo foi aceito por imposição, diante da recusa da ré em providenciar realocação mais conveniente.

Defende que a falha na prestação dos serviços, somada à ausência de informações, à incerteza quanto à conclusão do trajeto e aos transtornos

decorrentes, ultrapassam os limites do mero aborrecimento, violando direitos da personalidade e configurando dano moral indenizável. Aduz ainda que a manutenção emergencial invocada pela recorrida constitui fortuito interno, que não afasta sua responsabilidade objetiva.

Busca a reforma da r. sentença, com o consequente acolhimento dos pedidos indenizatórios formulados na petição inicial.

Apelo tempestivo, acompanhado do comprovante de recolhimento do preparo (fls. 166 a 167 e 230 a 231) e respondido (fls. 144 a 153).

É o relatório.

O autor adquiriu passagem aérea para embarque em Orlando, no dia 26.11.2023, às 21h00, e desembarque em Belo Horizonte no dia 27.11.2023, às 07h00.

No entanto, o voo foi cancelado, para manutenção da aeronave, o que fez com que o autor optasse pela reacomodação em outro voo, com conexão em São Paulo.

Em que pese a insatisfação do autor pela alteração do voo e o desconforto de ter que realizar conexão, com atraso de 5 horas do horário previsto de chegada, o abalo não transcende o mero aborrecimento.

Com efeito, o dever de indenizar, nas hipóteses de atraso de voo, exige a comprovação do prejuízo experimentado pelo consumidor.

O dano moral não é presumido, conforme entendimento do E. STJ. Confira-se:

“Direito do consumidor e civil. Recurso especial. 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 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” (REsp nº 1.584.465-MG, registro nº 2015/0006691-6, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. NANCY ANDRIGUI, j. em 13.11.2018, DJe de 21.11.2018).

Da mesma forma, o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece:

Art. 251-A. 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.

Como se vê, a norma é EXPRESSA ao condicionar a indenização à PROVA EFETIVA DE PREJUÍZO, o que não ocorreu no caso dos autos.

Na espécie, como não há presunção do dano moral, o autor tinha que comprovar o prejuízo psíquico sofrido pela reacomodação do voo. Contudo, não há nos autos qualquer prova nesse sentido.

Note-se que o autor chegaria ao destino previsto às 07h00, porém, devido às alterações do voo, o autor chegou no mesmo dia, aproximadamente, às 11h00.

O autor não apresentou elementos concretos para demonstrar os prejuízos extrapatrimoniais alegados.

O dissabor experimentado não transcende o mero aborrecimento, uma vez que não houve violação a seus direitos de personalidade e, portanto, não gera danos indenizáveis.

Segundo Sérgio Cavalieri Filho, “(...) só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca

de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Gen-Atlas, 13. ed., 2018, p. 123).

O incômodo e desconforto de algumas circunstâncias não são acontecimentos aptos a causar abalos de efeitos duradouros, de modo a ensejar a fixação de reparação pecuniária.

Ainda nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara:

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Dano moral – Atraso de voo – Chegada do autor ao seu local de destino com aproximadamente sete horas de atraso - **Ausência de demonstração de que disso tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro – Autor que não evidenciou que passou por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em virtude do aludido atraso – Fato que representou dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral – Inexistência de prova de que direitos da personalidade do autor, como integridade física e psíquica, dignidade, reputação ou a sua honra subjetiva, tenham sido lesados** – Dano moral resultante de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ – Indenização indevida – Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo do autor desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1025963-81.2023.8.26.0003; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024);

Apelação – Ação de indenização por danos morais – Atraso de voo – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Alegação de que a falha na prestação dos serviços pela companhia aérea requerida resultou atraso na chegada ao seu destino, situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Não acolhimento – **Prejuízo extrapatrimonial que não se presume na hipótese** – Inteligência do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica – Precedentes do C. STJ e desta 23ª Câmara de Direito Privado – Situação narrada pelo autor que não configura dano moral indenizável – Sentença mantida – Honorários sucumbenciais majorados – RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1004361-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024);

ACÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE

PASSAGEIROS - VOO NACIONAL - FLORIANÓPOLIS / CONGONHAS / CAMPO GRANDE - RÉ - atraso no primeiro trecho - AUTOR - perda da conexão - reacomodação em outro voo - FINALIZAÇÃO DA VIAGEM - vinte e quatro HORAS APÓS - APELO - PRETENSÃO - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - NÃO RECONHECIMENTO - PRECEDENTE - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO REPERCUSSÃO NA ESFERA PSÍQUICA - padecimento anímico - não comprovação - entendimento do superior tribunal de justiça - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010610-64.2024.8.26.0003; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024).

O pedido de indenização por danos morais, assim, não pode ser acolhido.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Pela atuação dos patronos da apelada nesta esfera recursal, majora-se a verba honorária em um ponto percentual, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Recursos interpostos contra esta decisão, salvo expressa e oportuna oposição, estão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO  
RELATORA