



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019969-37.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes LUCIVALDO ALVES FERREIRA e AMAURI PRANDINI JR, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5554

APELAÇÃO Nº 1019969-37.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APELANTES: LUCIVALDO ALVES FERREIRA e AMAURI PRANDINI JUNIOR

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência – Apelo dos autores – Relação de consumo – Transporte aéreo nacional de pessoas - Cancelamento do voo, em razão de problema com sinal do sistema GPS (Sistema de Posicionamento Global) – Realocação dos passageiros em voo distinto, necessitando de transporte terrestre devido à perda de conexão - Atraso superior a cinco horas – Falha incontroversa na prestação dos serviços fornecidos pela ré – Problemas operacionais que configuram mero fortuito interno – Fato previsível – Risco inerente à atividade econômica da companhia aérea que não tem o condão de excluir a sua responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP – DANO MORAL configurado – Fixação do quantum indenizatório em R\$ 4.000,00 para cada autor (totalizando R\$ 8.000,00), quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP – Correção monetária desde o arbitramento e juros de mora a partir da citação, observada a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos arts. 389 e 406 do Código Civil Valor superior não se justifica, à míngua de demonstração de circunstâncias mais graves – DANO MATERIAL comprovado – Viagem terrestre através de aplicativo UBER para a chegada no destino final – Comprovante da despesa com o transporte alternativo está anexado aos autos, evidenciando o nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o prejuízo suportado pelos autores – Dever de ressarcimento – Valor corrigido desde o desembolso e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação – Sentença reformada, com a procedência parcial da demanda – Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva da ré, à luz da Súmula 326 do C. STJ – Honorários recursais – Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ).
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença proferida às fls. 112/114, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por **LUCIVALDO ALVES FERREIRA e AMAURI PRANDINI JUNIOR** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, com fundamento no artigo 487,

inciso I, do CPC, condenando os autores ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor da causa.

Recorrem os autores visando a reforma do r. julgado, sustentando a falha na prestação do serviço da ré, além da inobservância dos ditames previstos na Resolução nº 400 da ANAC. Aduzem a ausência de auxílio prestado, bem como o atraso sofrido de mais de cinco horas para a chegada no destino final, necessitando de transporte terrestre, devido à perda da conexão do voo. Pugnam pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, conforme postulado na exordial, além da inversão do ônus sucumbencial (fls. 117/131).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 132/134. Apresentação de contrarrazões pela ré às fls. 138/147, em que pleiteia a manutenção da r. sentença. Aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso comporta parcial acolhimento, senão vejamos.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

No caso dos autos, restou incontroverso que os autores adquiriram passagens aéreas junto à companhia ré para viagem de São Paulo-Guarulhos (GRU), com partida prevista para às 13hs20min do dia 29/08/2024, com voo de conexão às 16hs20min em Recife (REC), com chegada às 17hs40min em João Pessoa (JPA), do mesmo dia (fls. 35/38).

Contudo, o aludido voo sofreu atraso, em decorrência da ausência de contato com o Sistema de Posicionamento Global (GPS). Dessa maneira, os autores

foram realocados em outro voo até Recife, ocasionando a perda da conexão; como consequência, para a chegada ao destino final, em João Pessoa, foram obrigados a continuar a viagem por via terrestre, através de aplicativo UBER (fls. 39/41), sofrendo, assim, um atraso superior a cinco horas em relação ao originalmente contratado.

Pois bem. Em primeiro lugar, respeitado o entendimento do MM. Juiz *a quo*, cumpre anotar que os problemas operacionais adversos, ainda que de amplo conhecimento, segundo jurisprudência corrente deste E. Tribunal de Justiça, configuram mero fortuito interno, na medida em a situação é previsível e decorre do risco inerente à atividade econômica da companhia aérea que, como transportadora, deve zelar e responder pela eficiência da prestação de seus serviços.

De fato, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da companhia aérea transportadora é objetiva, e a versão apresentada pela ré não constitui qualquer excludente; trata-se, pois, de situação própria dos serviços prestados pela ré, a manter a sua responsabilidade civil.

Ressalte-se ainda que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado.

A propósito, sobre a matéria, já decidiu esta C. 16ª Câmara:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO INDENIZATÓRIA – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO - RELAÇÃO DE CONSUMO – ATRASO NO VOO QUE RESULTOU INCONTROVERSO NOS AUTOS – DESEMBARQUE NO DESTINO FINAL COM ATRASO DE 03 (TRÊS) DIAS DA DATA INICIALMENTE PREVISTA E CONTRATADA – PROBLEMAS OPERACIONAIS (NECESSÁRIA PRESENÇA DA TRIPULAÇÃO TÉCNICA) QUE CARACTERIZA FORTUITO "INTERNO" DA ATIVIDADE DESEMPENHADA - INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – INDENIZAÇÃO DEVIDA – DANO MORAL CONFIGURADO – IMPUGNAÇÃO DO "QUANTUM" FIXADO – INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 6.000,00 (SEIS

MIL REAIS) – MONTANTE INDENIZATÓRIO QUE NÃO SE MOSTROU EM NADA EXCESSIVO – ASSISTÊNCIA MATERIAL NÃO PRESTADA - CONDENAÇÃO POR DANOS MATERIAIS QUE SE MOSTROU PLENAMENTE ADEQUADA AO CONJUNTO COLIGIDO AO FEITO – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000122-50.2024.8.26.0003; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025 - grifei).

Ademais, precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. PROVIMENTO. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos morais alegando o cancelamento de voo sem justificativa, realocação em voo no dia seguinte e ausência de assistência material, resultando em despesas com alimentação e transporte. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da companhia aérea pelos danos morais decorrentes do atraso de voo; (ii) a existência e o quantum indenizatório dos danos morais. III. Razões de Decidir 3. **Problemas operacionais são considerados fortuito interno, risco da atividade econômica, não podendo ser opostos contra passageiros.** 4. A companhia aérea não comprovou a prestação de assistência material, configurando danos morais pela aflição e angústia causadas pelo atraso de aproximadamente 24 horas. IV. Dispositivo e Tese 5. Provimento do recurso, condenando a ré ao pagamento de R\$ 1.000,00 por danos morais. Tese de julgamento: 1. Problemas operacionais são risco da atividade. 2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 1.000,00. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, §16. Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII. Lei nº 14.905/2024. Súmula nº 362 do STJ. Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018. (TJSP; Apelação Cível 1003101-70.2024.8.26.0007; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/04/2025; Data de Registro: 16/04/2025 - grifei).*

TRANSPORTE AÉREO – reparação de danos – Atraso de aproximadamente quinze horas – Alegação, pela ré, de necessidade de reestruturação da malha aérea, devido ao tráfego intenso – Fato que caracteriza fortuito interno – Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 14, do Código do Consumidor, insita ao contrato de transporte

aéreo – Indenização por dano moral devida, com valor fixado – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1032067-55.2024.8.26.0003; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025 - grifei).

Dessa maneira, restou demonstrada, portanto, a falha nos serviços prestados pela ré, da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado. A aflição e angústia causadas à passageira, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os infortúnios de ordem moral sofridos, dando ensejo à reparação indenizatória.

Acrescenta-se, com tutela constitucional (art. 5º, V, da CF), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *“hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *“se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado”* (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *“de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo*

um critério de aferição subjetivo”; e de “proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”, acrescentando-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se a requerida ao pagamento de R\$ 4.000,00 para cada autor (totalizando a quantia de R\$ 8.000,00), a título de indenização por danos morais, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável a situação descrita nos autos que gerou atraso superior a cinco horas para a chegada no destino final, não se descurando a necessidade de viagem via transporte terrestre para a conclusão.

Por oportuno, o *quantum* indenizatório está condizente com precedentes deste E. Tribunal, em situações similares:

*Direito do consumidor e civil. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Fortuito interno. Dano moral configurado. Majoração da indenização. Possibilidade. Recurso provido. I. Caso em exame Ação condenatória proposta contra companhia aérea em razão de cancelamento de voo nacional, **acarretando atraso de mais de sete horas na chegada ao destino**. Reparos técnicos não programados alegados pela ré como justificativa. II.*

*Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se o cancelamento do voo, sem comunicação prévia e com significativo atraso de mais de sete horas, configura falha na prestação do serviço e enseja a majoração da indenização por dano moral já reconhecido na sentença. III. Razões de decidir 3. O cancelamento do voo, sem aviso prévio, caracteriza falha na prestação de serviço, nos termos do art. 14, caput do CDC e configura fortuito interno, sendo ônus inerente ao risco da atividade, conforme art. 927, parágrafo único do Código Civil. 4. A alegação de necessidade de reparos não afasta a responsabilidade da ré, devendo esta responder pelo transtorno causado ao consumidor, conforme já reconhecido na sentença. 5. **A indenização fixada deve ser majorada para R\$ 5.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a publicação do acórdão e juros de mora desde a citação, tendo em vista que o atraso foi de sete horas.** IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: O cancelamento de voo sem comunicação prévia e com atraso substancial na chegada ao destino configura falha na prestação do serviço e gera dano moral indenizável, permitindo a majoração da indenização em razão do atraso substancial para a chegada ao destino. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput; CC, art. 927, parágrafo único; CBA. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 362; TJSP, Apelação nº 1023274-98.2022.8.26.0003. (TJSP; Apelação Cível 1002888-13.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025 - grifei).*

*AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO DE VOO – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – **Chegada ao destino final com cerca de 7 horas de atraso** – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – **Dano moral caracterizado** – **Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade** – **Montante fixado em R\$ 6.000,00, conforme pedido inicial** – Precedentes desta C. Câmara – Inversão do ônus da sucumbência – Art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC – Tabela da OAB/SP – Caráter meramente informativo – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008214-17.2024.8.26.0003; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2025; Data de Registro: 08/01/2025 - grifei).*

Acrescenta-se, a quantia pleiteada pelos autores, no montante total

de R\$ 12.000,00 (R\$ 6.000,00 para cada autor - fls. 19), mostra-se excessiva, frente aos parâmetros acima mencionados e à míngua de demonstração de circunstâncias mais graves.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual. Desse modo, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que a atualização da quantia deve ocorrer pelo IPCA, e os juros moratórios à Taxa SELIC, deduzido o IPCA. A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

Por fim, no caso em tela, os autores, impedidos de realizarem a conexão prevista em Recife devido ao atraso do voo, foram compelidos a arcar com despesas de transporte alternativo, utilizando o serviço de Uber até João Pessoa. Tais gastos não estavam previstos e foram diretamente ocasionados pela falha na prestação do serviço pela companhia aérea, configurando dano material indenizável.

Ressalte-se que, conforme a jurisprudência, a indenização por dano material oriunda de atraso de voo requer a devida comprovação do prejuízo ocorrido. No presente caso, o comprovante da despesa com o transporte alternativo está anexado,

evidenciando o nexo causal entre a falha na prestação do serviço e os prejuízos suportados pelos autores.

Dessa forma, é imperioso que a companhia aérea seja condenada ao ressarcimento integral dos danos materiais comprovadamente suportados pelos autores, no valor de R\$ 88,72, conforme fls. 39/41, em consonância com os princípios da reparação integral e da boa-fé objetiva que regem as relações de consumo. Valor este que deve ser corrigido desde o desembolso e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação, observada, igualmente, a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos arts. 389 e 406 do Código Civil.

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença, julgando-se procedente a demanda, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 para cada autor, a título de indenização por danos morais (totalizando a quantia de R\$ 8.000,00), além dos danos materiais no montante de R\$ 88,72, corrigidos nos termos da fundamentação acima.

Em razão do novo desfecho, condena-se a requerida ao pagamento da totalidade das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, aqui fixados em 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, à luz dos ditames da Súmula 326 do C. STJ (*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”*).

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp’s nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”*. Na espécie, em razão do acolhimento parcial do recurso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator