



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000445421**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019588-29.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes BRUNO MEYRELLES DUTRA e NAYARA KELLY DA SILVA GARCIA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

**ACORDAM**, em 17ª 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 Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 7 de maio de 2025

**LUÍS H. B. FRANZÉ**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

***Apelação Cível nº 1019588-29.2024.8.26.0068***

***Comarca: BARUERI – 2ª VARA CÍVEL***

***Apelante: BRUNO MEYRELLES DUTRA E OUTRO***

***Apelado: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A***

***Juíza: DANIELA NUDELIMAN GUIGUET LEAL***

**VOTO 8809 (OJV)**

**APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. CANCELAMENTO DE VOO.**

**1. CONTROVÉRSIA.** Sentença de parcial procedência para condenar a ré no dano moral. Insurgência recursal dos autores visando a majoração do dano moral.

**2. MAJORAÇÃO DO DANO MORAL.** Cabimento. Falha na prestação dos serviços da empresa ré, que ultrapassou o mero aborrecimento, em razão: a) cancelamento do voo de um trecho sem aviso prévio; b) não foram oferecidas alternativas, sendo reacomodados de forma unilateral; c) atraso de aproximadamente 10 horas para os autores chegarem ao destino; d) ausência de suporte material adequado; e) extravio das bagagens, que foram encontradas em outro ponto de desembarque; f) os autores viajavam com criança de um ano, que foi programada em comemoração ao seu primeiro aniversário. Arbitramento em R\$ 3.000,00, sendo R\$ 1.500,00 para cada autor. Majoração para R\$ 10.000,00 para cada autor.

**3. RECURSO PROVIDO, com observação.**

Trata-se de ação que BRUNO MEYRELLES DUTRA e NAYARA KELLY DA SILVA GARCIA movem em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, julgada PARCIALMENTE PROCEDENTE para condenar a ré a pagar aos autores a importância de R\$ 3.000,00, sendo a quantia de R\$ 1.500 para cada autor, a título de danos morais, com correção pelo IPCA e acrescidos de juros pela SELIC, deduzido o índice de correção monetária desde a prolação da sentença, em conformidade com os arts. 389 e 406 do CC/02, introduzidos pela Lei 14.905/24. Diante da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da parte adversa, fixada em 15% sobre o valor da condenação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelo dos autores visando a majoração do dano moral, diante dos aborrecimentos sofridos, eis que: a) houve cancelamento do voo em conexão sem qualquer justificativa ou aviso prévio; b) não foram oferecidas alternativas, tendo sido reacomodados de forma unilateral; c) estavam acompanhados de criança de apenas um ano; d) tinham programado a viagem com antecedência para celebrar o primeiro aniversário da filha; e) ao chegarem ao hotel não havia opção de alimentação em razão do horário; f) suas bagagens foram extraviadas, e foram encontradas em outro pondo de desembarque, exigindo novo check-in e despacho de bagagens e inspeção de segurança; g) os autores chegaram ao destino com atraso de mais de 10 horas. Assim, requerem a majoração do dano moral para R\$ 10.000,00 para cada autor.

Houve contrarrazões.

É o relatório.

Alega a parte autora que contrataram a ré para o transporte aéreo de Recife a Vitória, com saída de Recife às 08h50 do dia 07/7/2024 e conexão em Belo Horizonte às 12h0 do mesmo dia, com saída de Belo Horizonte às 13h40 do dia 07/7/2024 e chegada em Vitória às 14h45 do mesmo dia. Afirma que se dirigiu ao aeroporto com antecedência, e que pouco antes do embarque foi informada de que havia atraso de 52 minutos devido à falta de tripulação. Não obstante, foi possível o embarque para Belo Horizonte, porém, o voo para Vitória foi cancelado sem qualquer justificativa, quando já estavam no aeroporto. Aduz que não houve antecedência de 72 horas para a comunicação conforme Resolução 400/2016 da ANAC. Anota que após enfrentar longas filas, e esperar para ser atendida, o preposto da ré ofertou o itinerário com saída de Belo Horizonte às 23h50 do dia 07/7/2024 e chegada em Vitória às 00h55 do mesmo dia. Porém, como teria um atraso de mais de 10 horas, a opção não foi aceita inicialmente, em razão da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

mudança de programação, ante o primeiro aniversário da sua filha, que viajava com o casal. Além disso, veio informação de que as bagagens haviam sido extraviadas. Esclarece que foi ofertado hotel, mas não havia opção de alimentação para os passageiros em razão do horário em que chegaram ao hotel. Informa que as bagagens foram encontradas em outro portão de desembarque, sendo possível retirá-las, tendo de realizar novamente o check-in, para despachá-las. Diante disso, somente chegou ao destino à 01h00 do dia 08/7/2024, com mais de 10 horas de atraso. Invoca a incidência do CDC e da inversão do ônus da prova. Requer, assim, em razão da falha na prestação dos serviços, a condenação da empresa ré no dano moral sofrido, que estima em R\$ 10.000,00 para cada autor.

A parte ré, em sua defesa, alegou, em preliminar, falta de interesse de agir. No mérito, invocou a prevalência da Convenção de Montreal sobre o CDC. Sustentou que o atraso ocorreu em razão de manutenção não programada da aeronave, o que a isenta de responsabilidade. Afirmou que os danos morais não foram demonstrados. Aduziu que os juros de mora devem incidir a partir do arbitramento. Requereu a improcedência.

### **1. Objeto recursal**

Pretendem os autores obter a majoração do dano moral, em razão do cancelamento de voo.

### **2. Normas aplicáveis ao transporte aéreo**

Conforme entendimento do C. STF (RE 636.331 – RJ), para os danos materiais, prevalece a Convenção de Montreal de maio de 1999 (promulgada pelo Decreto 5.910/2006), em relação ao Código de Defesa do Consumidor, tese em sede de repercussão geral - Tema 210:

*“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.”*

Aliás, o art. 7º do CDC é expresso no sentido de que:

*“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.”*

É sabido que o transporte aéreo está sujeito a fortuitos externos, por motivo de segurança, para resguardar a própria integridade física dos passageiros, sem embargo, também, de ocorrência de problemas técnico (fortuito interno). Todavia, tal fato não desobriga a companhia aérea de prestar toda a assistência necessária ao passageiro que estiver sujeito a tais contratemplos.

Ou seja, o contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, na forma contratada, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada.

Como é de conhecimento, o contrato de transporte traduz obrigação de resultado, sendo necessário que seja executado nos termos avençados, além de que traz em seu bojo a denominada cláusula de incolumidade, segundo a qual o passageiro tem o direito de ser conduzido, são e salvo, com seus pertences, ao local



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

de seu destino (art. 14, CDC e Súmula 187 do STF).

### **3. Dano moral**

O entendimento jurisprudencial pátrio é no sentido de que na hipótese de atraso ou cancelamento de voo, não há como se admitir a configuração do dano moral presumido (*in re ipsa*), devendo ser devidamente comprovado pelo passageiro.

Nem outra é a redação do art. 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) dada pela Lei 14.034/2020, que estabelece:

*“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.”*

Nesse sentido, o C. STJ se posicionou da seguinte forma para o caso de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea:

*“(…) 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, pode-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*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*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” ((REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019).*

Ou seja, para verificação do dano moral é mister o exame das circunstâncias que envolveram, no caso concreto, o atraso ou cancelamento do voo, conforme orientação do C. STJ, isto é: 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.

Na hipótese, os autores adquiriram passagens junto à companhia ré para o transporte aéreo com saída de Recife às 08h50 do dia 07/7/2024 e conexão em Belo Horizonte às 12h0 do mesmo dia, com saída de Belo Horizonte às 13h40 do dia 07/7/2024 e chegada em Vitória às 14h45 do mesmo dia.

Porém, além do atraso do voo inicial (52 minutos pela falta de tripulação), o voo em conexão foi cancelado sem justificativa, causando um atraso de mais de 10 horas do itinerário contratado.

Demais, o cancelamento do voo ocorreu quando já estavam no aeroporto, não havendo a empresa tomado a providência no prazo de 72 horas, conforme previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Também, não tiveram os autores a prestação de assistência material suficiente, pois que quando chegaram ao hotel, em razão do horário, não havia mais refeições.

Além disso, as bagagens foram extraviadas e encontradas em outro ponto de desembarque, tendo os autores de enfrentar novo check-in e inspeção de segurança no aeroporto, para o despacho das malas.

Não foram oferecidas alternativas, apenas o voo com saída de Belo Horizonte às 23h50 do dia 07/7/2024 e chegada em Vitória às 00h55 do dia seguinte, com sua realocação de forma unilateral.

Vale notar que os autores viajavam com uma criança de um ano de idade, o que dificultou ainda mais seu deslocamento, e a longa espera no aeroporto por uma solução. Demais disso, a viagem fazia parte da programação para comemoração ao primeiro aniversário da criança.

Cabe lembrar, a respeito, as disposições da Resolução nº 400 da ANAC, que, em seus arts. 21 e 22, dispõem:

*“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:*

*I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;*

*II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*III – preterição de passageiro; e*

*IV- perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. (g.n.)*

*“Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.”*

Incidem também os artigos 26 e 27 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil):

*“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:*

*I - atraso do voo;*

*II - cancelamento do voo;*

*III - interrupção de serviço; ou*

*IV - preterição de passageiro. (g.n.)”*

*“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros*

*estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:*

*I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;*

*II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e*

*III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.” (g.n.).*

A empresa ré justificou o atraso invocando a necessidade de manutenção não programada da aeronave, o que não é motivo para tanto, porque se cuida de fortuito interno, eis que envolve o risco de sua atividade. Logo, a responsabilidade objetiva da empresa aérea não pode ser afastada no caso.

#### **4. Dano moral – quantificação**

Na fixação do dano moral urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também, deve ser considerado no arbitramento do *quantum* reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Nos dizeres de MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

*“Reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).*

Ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que o valor:

*“Deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser*

*a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª ed., p.125).*

De acordo com o caput do art. 944 do Código Civil, "*A indenização mede-se pela extensão do dano*".

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor da mesma não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Na hipótese presente, o dano moral foi fixado em R\$ 1.500,00 para cada autor, no total de R\$ 3.000,00, devendo ser majorado para R\$ 10.000,00, para cada autor, tendo em conta as peculiaridades do caso, bem como os aborrecimentos sofridos pelos autores, e a conduta da empresa fornecedora dos serviços, mantida, no mais, a sentença.

Nesse sentido, é o entendimento dessa C. Câmara:

“Apelação – Responsabilidade civil - Transporte aéreo internacional – Dano moral e material – Sentença de parcial procedência –

Cancelamento de voo – Problemas operacionais sequer especificado – Motivo que não exclui a responsabilidade objetiva do transportador – Atraso de 13 horas para chegada ao destino – Ré que não prestou qualquer auxílio -Situação que ultrapassou o mero aborrecimento – Dano moral configurado – Recurso somente da autora que visa majoração do quantum indenizatório, honorários e afastamento da sucumbência recíproca – Majoração da indenização determinada para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Pretendida majoração do honorários nos termos do artigo 85 §8ºA do CPC – Não cabimento – Aplicação do parágrafo 2º do artigo 85 do CPC – Sucumbência recíproca mantida tendo em vista que a autora saiu vencida quanto ao pedido de indenização por dano moral. - Recurso provido em parte apenas para majorar o quantum indenizatório.”

(TJSP; Apelação Cível 1030813-53.2024.8.26.0001; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/4/2025; Data de Registro: 02/4/2025).

“Apelação – Responsabilidade civil - Transporte aéreo internacional – Dano moral – Sentença de procedência – Cancelamento de voo – Necessidade de manutenção não programada - Motivo que não exclui a responsabilidade objetiva do transportador – Atraso de 24 horas para chegada ao destino – Ré que não prestou qualquer auxílio -Situação que ultrapassou o mero aborrecimento – Dano moral configurado – Recurso que visa majoração do quantum indenizatório – Majoração determinada para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Pretendida majoração dos honorários advocatícios nos termos do artigo 85 §8ºA do CPC – Não cabimento

– Aplicação do parágrafo 2º do artigo 85 do CPC – Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1022571-39.2023.8.26.0002; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/4/2025; Data de Registro: 02/4/2025).

“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Sentença que reconheceu a falha na prestação de serviços e condenou a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos materiais e morais em favor dos autores. Pretensão recursal de majoração da indenização por danos morais. Majoração do valor fixado originalmente (em R\$ 5.000,00 para cada autor), para R\$ 10.000,00 para cada autor, diante das peculiaridades do caso concreto e em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1019970-96.2024.8.26.0011; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).

E deste E. Tribunal:

“TRANSPORTE AÉREO. Ação de reparação de danos morais. Cancelamento de voo. Readequação da malha aérea. Fortuito interno. Responsabilidade civil da transportadora. Não comprovada a observância de 72 horas de antecedência para comunicação da alteração do voo. Voo alterado para data e horário diversos (...). Dano moral. Configuração. *Quantum* indenizatório. Fixação que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

e razoabilidade. Indenização pelo valor pretendido de R\$. 10.000,00 a cada autora. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1020400-08.2023.8.26.0068; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2024; Data de Registro: 15/12/2024).

**Por fim, devem os apelantes providenciar o recolhimento da diferença do valor do preparo (fl. 145), sob pena de inscrição da dívida ativa.**

**5. Dispositivo**

Diante do exposto, **dou parcial** provimento ao recurso dos autores, para majorar o dano moral, fixado em primeiro grau em R\$ 1.500,00 para cada autor, para R\$ 10.000,00 para cada autor, com observação quanto ao recolhimento da diferença do valor do preparo.

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator