



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000451369

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091952-97.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUIZA LOUSADA FRANCOBANDIERA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 22ª 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 Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 8 de maio de 2025

JÚLIO CÉSAR FRANCO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1091952-97.2024.8.26.0100

Apelante: Luiza Lousada Francabandiera

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca: Capital

Voto nº 05.622

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO E REALOCAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. ATRASO DE 13 (TREZE) HORAS NA CHEGADA AO DESTINO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO, NÃO SE TRATANDO DE DANO "IN RE IPSA" (ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA). EMPRESA AÉREA QUE FORNECEU HOSPEDAGEM E REALOCOU A PASSAGEIRA EM OUTRO VOO. EXÍGUO PRAZO ENTRE OS VOOS DE CONEXÃO QUE NÃO PODE SER IMPUTADO À APELADA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE INTERCORRÊNCIAS EXTRAORDINÁRIAS EM PREJUÍZO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de **apelação** (fls. 130/135) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 123/127 destes autos de ação de indenização fundada em contrato de transporte aéreo, que julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atribuiu a sucumbência à autora.

Nas **razões do recurso**, a apelante sustenta a falta de aviso prévio com 72 horas, bem como não forneceu realocação imediata e ofereceu assistência material de forma inadequada, o que caracteriza falha do serviço.

Salienta que o caso extrapola o mero aborrecimento, eis que foram atingidas a dignidade, segurança, previsibilidade contratual da consumidora, razão pela qual tem cabimento o pleito indenitário, cujo arbitramento da indenização deve considerar a proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica da sanção.

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso.

As **contrarrazões** foram oferecidas, nas quais a recorrida requer não seja dado provimento ao recurso (fls. 141/147).

Recurso tempestivo e preparado.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 192/193).

É o relatório.

Depreende-se destes autos que a autora adquiriu passagens aéreas para a data de 22/05/2024, às 08h10min e chegada ao destino às 13h20min do mesmo dia, para o trecho São Paulo (VCP) x Belém (BEL) x São Luís (SLZ), porém, o voo inicial teve um atraso de 55 minutos, sem que fosse justificado o motivo ou declaração de contingência pela companhia aérea. Em virtude deste atraso, perdeu o voo de conexão, cujo embarque estava previsto para as 12h20min e, apesar de ter sido realocada em novo voo, o atraso foi de 13 horas para chegar ao destino, cuja hospedagem fornecida pela ré ocorreu depois de 03 horas de espera e, ainda, o quarto foi compartilhado com mais três pessoas. Além disto, também perdeu uma diária de hospedagem e descanso previamente contratado. Desse modo, requereu a indenização por danos morais, no montante de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

R\$9.000,00.

A ré, contestou o feito, ocasião reconheceu o atraso do voo, mas atribuiu à necessidade manutenção não programada da aeronave, bem como a autora foi reacomodado em voo mais próximo possível e no mesmo dia, sendo-lhe fornecida assistência material, razão pela qual não há que se falar em danos morais.

A r. sentença julgou improcedente o pedido, contra a qual se insurge a apelante.

Apesar de restar evidenciada a deficiência na prestação do serviço pela ré e o atraso de 13 horas para chegada ao destino contratado, a recorrida forneceu assistência material e realocou a passageira em outro voo, embora perdida a conexão.

Assinale-se que o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, alterado pelo art. 4º da Lei nº 14.034/2020, dispõe 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.”* (g. n.).

Com efeito, não há mais, por expressa disposição legal, dano moral *“in re ipsa”* em transporte aéreo nacional.

Por sua vez, no julgamento do **REsp 1.584.465-MG**, o **Colendo Superior Tribunal de Justiça** considerou que a apuração dos danos morais deve observar as seguintes particularidades: *a) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; c) 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; d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem etc.) quando o atraso for considerável; e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Desse modo, o dano extrapatrimonial não decorre tão somente do atraso de voo, mas da presença de elementos que configurem lesão ao foro íntimo do consumidor, aos atributos da personalidade, à dignidade, à intimidade ou à imagem do autor.

Não se duvida que o atraso tenha causado transtorno à apelante, a empresa aérea realocou a passageira em outro voo e forneceu assistência material, consistente na hospedagem até próximo embarque, além do que, o fato de o quarto ser compartilhado, conforme observado pelo Juízo de origem, assim o foi com os membros da própria família da apelante.

Por sua vez, quanto à perda da diária de hospedagem, verifica-se que a apelante desembarcou no destino ainda no período da noturno da hospedagem, além de que, deve ser observado que a própria apelante relatou que o atraso do primeiro voo foi de apenas 55 minutos, sendo que a escolha do voo de conexão em período inferior a uma hora não pode ser imputada à apelada.

Diante disso, os fatos relatados não ultrapassam a categoria de mero aborrecimento e não geram o dever de indenizar danos extrapatrimoniais, pois ausente a prova de prejuízo moral, nos termos do artigo 373, I, do CPC, devendo, a r. sentença ser mantida, nos exatos termos dispostos.

A esse respeito, vejam-se as seguintes ementas de julgado do C.STJ:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TEMPESTIVIDADE VERIFICADA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO

IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. AGRAVO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor. Precedentes. 2. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida. 3. Na hipótese, o Tribunal Estadual concluiu pela inexistência de dano moral, uma vez que a companhia aérea ofereceu alternativas razoáveis para a resolução do impasse, como hospedagem, alocação em outro voo e transporte terrestre até o destino dos recorrentes, ocorrendo, portanto, mero dissabor que não enseja reparação por dano moral. 4. Nos termos da jurisprudência desta Corte, em regra, os danos materiais exigem efetiva comprovação, não se admitindo indenização de danos hipotéticos ou presumidos. Precedentes. 5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, negar provimento ao recurso especial.” (STJ - AgInt no AREsp: 1520449 SP 2019/0166334-0, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 19/10/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/11/2020) (g.n.).

Nesse mesmo sentido, converge o entendimento desta C. 22ª Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

“APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIROS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DECISÃO MANTIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO ALEGADO PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL (ART. 373, I, DO C.P.C.). INTELIGÊNCIA DO ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. DANOS MATERIAIS TAMBÉM NÃO COMPROVADOS. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1023230-79.2022.8.26.0003; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/01/2024; Data de Registro: 05/01/2024) (g. n.).

“Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo. Transporte aéreo nacional de passageiros. Alegação de contratação de voo nacional, que, por condições climáticas desfavoráveis, não decolou no dia e horário. Recolocação em outro voo, com chegada ao destino com mais de 26 horas de atraso. Companhia aérea que reconheceu em contestação o cancelamento do primeiro voo contratado pelo requerente, mas afirmou ter prestado o apoio necessário. Condição insuficiente para eximir a companhia aérea de sua eventual responsabilidade. Porém, mudança na interpretação do Colendo Superior Tribunal de Justiça para casos de atrasos de voo, e no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos. No mesmo sentido, o artigo 251-A da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), incluído pela Lei nº 14.034/2020. Hipótese dos autos em que não houve prova da ocorrência de dano moral. Dano material indenizável não observado. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1017960-73.2022.8.26.0068; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2023; Data de Registro:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

11/11/2023) (g.n.).

Desse modo, é de rigor a manutenção da r. sentença, tal como vazada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso** e determino a majoração da verba honorária para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator