



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000451370

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062346-85.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes DIOGO ALVES DE JESUS e RINALDO RODRIGO BARBOSA DE ARAUJO, 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: "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 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 1062346-85.2023.8.26.0576

Apelante: Diogo Alves de Jesus e outro

Apelado: Azul Linhas Aéreas S/A

Comarca: São José do Rio Preto

VOTO 05.665

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. I. CASO EM EXAME: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS MOVIDA POR DIOGO ALVES DE JESUS CONTRA AZUL LINHAS AÉREAS S/A, EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DE VOO E REALOCAÇÃO EM OUTRO VOO, RESULTANDO EM ATRASO DE MAIS DE 05 HORAS DO ORIGINALMENTE CONTRATADO, RESULTANDO EM ALTERAÇÃO NO HORÁRIO DA RESERVA DE VEÍCULO E CONSEQUENTE ALTERAÇÃO NO VALOR EFETIVAMENTE PAGO. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA PELO ATRASO E CONSEQUENTE DANO MATERIAL E (II) A EXISTÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. A RELAÇÃO JURÍDICA É DE CONSUMO, SUJEITA AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. O CANCELAMENTO DO VOO E A REALOCAÇÃO EM NOVO VOO, COM ATRASO, NÃO CONSTATADO

CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR, CONFIGURAM FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, CUJA RESPONSABILIDADE É OBJETIVA. 4. DANO MATERIAL COMPROVADO E DEVIDO. 5. DANO MORAL NÃO COMPROVADO, NÃO SE TRATANDO DE DANO "IN RE IPSA" (ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA). IV. DISPOSITIVO: 6. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. A REQUERIDA É CONDENADA AO RESSARCIMENTO DO DANO MATERIAL NO VALOR DE R\$2.214,81, COM CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA.

Vistos.

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 127/130, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, que **Diogo Alves de Jesus** moveu contra **Azul Linhas Aéreas S/A e outro**, que JULGOU IMPROCEDENTE a ação e condenou os autores nas custas e honorários que fixou em 10% sobre o valor da causa.

Os autores apelam (fls. 135/151) alegando, em síntese, que o voo adquirido foi cancelado e que foram reacomodados em um ônibus em uma parte do trecho, resultando em um atraso de mais de 05 horas em relação ao programado, além de terem tido um prejuízo material para alterar a reserva de veículo.

Aduzem que a presente situação configura falha na prestação dos serviços, com o consequente dever de indenizar os danos materiais e morais causados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Pugnam, os apelantes, pelo integral provimento da apelação, para a reforma da r. sentença.

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 157/163.

Recurso tempestivo e preparo recolhido.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 168/169).

É o relatório.

O presente recurso merece parcial provimento.

Trata-se de ação indenizatória em que os autores narram que adquiriram passagens aéreas de Feira de Santana à Recife, com saída no dia 18/12/2023 às 14:55 horas e chegada às 16:50 horas.

Aduzem que o voo foi cancelado, sendo oferecida a alternativa de seguir viagem de ônibus até Salvador e de lá embarcarem em voo às 20:30 horas para Recife, com chegada prevista para 21:55 horas, o que resultou no atraso de mais de 5 horas para atingirem ao seu destino, sem qualquer tipo de assistência.

Salientam que haviam reservado com antecedência um carro para fazer a retirada no aeroporto de Recife às 15:30 horas do dia 18/12/2023, no valor de R\$1.696,26 e por causa do atraso, se viram obrigados a alterar o horário de retirada, com a modificação no valor para R\$3.911,07.

Requerem assim, a indenização pelo dano material no valor de R\$2.214,81 e pelo dano moral no valor de R\$10.000,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Tendo em vista que a ação foi julgada improcedente, apelam os autores.

Pois bem. Da análise dos fatos trazidos ao juízo, é incontestável que a relação jurídica em comento se trata de relação de consumo e está albergada pelo Código de Defesa do Consumidor. Do cotejo da documentação encartada nos autos, se verifica que a atividade desenvolvida pela Acionada é a de venda de passagens aéreas aos seus contratantes. Logo, o pacto entabulado entre as partes contendoras se sujeita, sim, aos termos da Lei nº 8.078/90. Contudo, isto, por si só, não garante a procedência dos pedidos constantes da inicial.

Importante destacar que o contrato de transporte é de resultado, sendo obrigação do transportador levar o passageiro ao seu destino, devendo a empresa aérea assegurar o cumprimento pontual do contrato celebrado.

Porém, restou incontroverso nos autos o cancelamento do voo e a realocação em novo voo, com atraso na chegada ao destino de mais de 5 horas, uma vez que tal fato não foi impugnado pela requerida, bem como foi evidenciado pelo documento de fls. 38/40.

A tese de excludente de responsabilidade por caso fortuito/força maior não merece mesmo prosperar, uma vez que a manutenção na aeronave não programada se trata de desdobramento inerente à atividade desenvolvida e aos riscos que lhe são próprios.

Trata-se de fortuito interno e não isenta de responsabilidade objetiva. Trata-se de risco próprio da atividade de transporte aéreo por ela desenvolvido. Como é cediço, a responsabilidade civil do transportador em relação aos transportado é objetiva, estando lastreada no risco da atividade, nos termos do artigo 734 do Código



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Civil:

Art. 734, CC: “O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

Não bastasse isso, temos que a prestação de serviços de transporte sem defeito é dever do transportador, consoante disposto no artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14, CDC: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Ressalte-se que o transportador deve mesmo responder pelos danos sofridos pela viajante, resultantes de eventos não provocados por motivo de caso fortuito ou de força maior, pagando indenização por dano moral ou patrimonial, conforme a natureza ou extensão dos prejuízos.

Assim sendo, tendo o acionante sido realocado para outro voo, resultando em um atraso de mais de 5 horas do originalmente contratado e, tendo, por causa disso, tido que alterar a reserva do seu veículo, com consequente alteração de valores, resta evidente que essa modificação no preço da reserva decorreu da falha na prestação do serviço pela requerida, devendo, por isso, ser ressarcido.

Referida mudança de horário da reserva e do valor restaram devidamente comprovados às fls. 41/43, documento não impugnado pela requerida, razão

pela qual, a indenização pelo dano material é de rigor, devendo a r. sentença ser reformada nesse tocante.

Dessa forma, a requerida fica condenada ao ressarcimento da diferença entre o valor previamente contratado para a reserva do veículo (R\$1.696,26) e o valor efetivamente pago (R\$3.911,07), diante da alteração do horário da reserva, no montante de **R\$2.214,81**, com correção monetária do valor da devolução pela Tabela Prática do E.TJSP a partir do desembolso e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação (artigo 405, CC), por se tratar de responsabilidade contratual, até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024, e após, à taxa estabelecida pelo artigo 406, do CC, alterado pela referida lei (correspondentes à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA).

Art. 406, CC: *“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. [\(Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#) [Produção de efeitos](#)*

§ 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. [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#) [Produção de efeitos](#)

§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil. [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#)

§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será

considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#) [Produção de efeitos](#)".

Art. 405, CC: *"Contam-se os juros de mora desde a citação inicial."*

Passa-se, agora, à análise do pedido dos danos extrapatrimoniais.

Nesse contexto, temos que o art. 4º da Lei nº 14.034/2020, DOU de 06.08.2020, alterou a Lei nº 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para nela inserir o art. 251-A, segundo o qual, é preciso que o passageiro demonstre o dano moral por falha na execução do contrato de transporte. Ou seja, não há mais, por expressa disposição legal, dano moral "in re ipsa" em transporte aéreo nacional:

"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. [\(Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020\)](#)."

Desse modo, para a condenação da ré ao pagamento dos danos morais pleiteados, de rigor a comprovação dos referidos danos.

Assim, a fim de que não parem dúvidas, cabe definir o que seria exatamente dano moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *"lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio*

material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico” (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)”* (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

Desse modo, o dano extrapatrimonial não decorre tão somente da alteração unilateral do voo adquirido, 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, o que não se vislumbra no presente caso.

Assim, os fatos narrados na exordial geraram transtornos aos acionantes, contudo, tais fatos não ultrapassam a categoria de mero aborrecimento, não gerando o dever de indenizar danos extrapatrimoniais, pois ausente a prova de que os autores sofreram prejuízo moral, nos termos do artigo 373, I, do CPC.

Destaque-se que não houve perda de compromissos sociais, profissionais ou turísticos, bem como o atraso na chegada ao destino não foi por período extremante longo (5 horas).

Portanto, a r. sentença deve ser mantida nesse tocante.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A esse respeito, vejam-se as seguintes ementas de julgado do

C.STJ:

“DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OFENSA AOS ARTIGOS 489 E 1.022 DO CPC. AUSÊNCIA. ATRASO EM VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. É indevido conjecturar-se ofensa aos artigos 489 e 1.022 do CPC/2015 apenas porque decidido em desconformidade com os interesses da parte, quando o acórdão manifestou-se expressamente acerca dos temas necessários à integral solução da lide. 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” (AgInt no AREsp 1.520.449/SP, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020). 3. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapolasse o mero aborrecimento. 4. Agravo interno desprovido.” (STJ - AgInt no AREsp: 2374535 SP 2023/0180660-0, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 23/10/2023, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/10/2023) (g.n.).

“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 a jurisprudência desta 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. 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.).

*“INDENIZAÇÃO – **TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – DANO MORAL – NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO** – LEI Nº 14.034/2020, QUE ALTEROU A LEI Nº 7.565/86, O CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA - AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO IMPROVIDO”* (TJSP; Apelação Cível 1000769-79.2023.8.26.0003; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2023; Data de Registro: 02/10/2023) (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: 11/11/2023) (g.n.).

“APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIROS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DECISÃO ALTERADA. AUSÊNCIA DE PROVA DO ALEGADO PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL (ART. 373, I, DO C.P.C.). INTELIGÊNCIA DO ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. NECESSÁRIA REDISTRIBUIÇÃO DOS ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001912-05.2023.8.26.0068; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento:

18/12/2023; Data de Registro: 18/12/2023) (g.n.).

“INDENIZAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – DANO MORAL – NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO – LEI Nº 14.034/2020, QUE ALTEROU A LEI Nº 7.565/86, O CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA - AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE – INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA - RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1010463-08.2022.8.26.0068; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2023; Data de Registro: 29/08/2023) (g.n.).

Por todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Em corolário, as custas, emolumentos e despesas processuais devem ser igualmente distribuídas entre as partes, bem como ambas devem arcar com os honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, fixados em R\$1.000,00.

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja multa não está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o C.STJ estabelece que: *“[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apreciada. [...](REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator