



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000529959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003044-20.2025.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante DANILO PIRES NOITEL, é apelada AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de junho de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 54030

APELAÇÃO Nº 1003044-20.2025.8.26.0362

APELANTE: DANILO PIRES NOITEL

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

COMARCA: MOGI GUAÇU

JUIZ: BRUNA MARCHESE E SILVA

INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Perda do voo de conexão, em razão do atraso no primeiro voo. Realocação do passageiro em outro voo, na manhã do dia seguinte e chegada ao destino cerca de 10 horas depois do inicialmente previsto. Fornecimento de hospedagem e alimentação pela companhia aérea. Dever de assistência material cumprido. Dano moral que, no caso, não é presumido. Não comprovada circunstância suficiente a ensejar a indenização por dano moral pretendida. Indenização por dano moral indevida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 103/106, de relatório adotado, julgou improcedente os pedidos da ação de indenização por dano moral movida por DANILO PIRES NOITEL em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A e condenou o autor ao pagamento das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apela o autor (fls. 109/118), que sustenta a falha na prestação do serviço, diante do atraso de voo e perda de conexão, o que ocasionou a chegada ao destino cerca de 10 horas depois do originalmente contratado, *“frustrando a programação do passageiro*

que viajava a trabalho”. Aduz que o atraso decorrente de problemas técnicos operacionais configura fortuito interno e não exime a responsabilidade da companhia aérea pelos danos ocasionados ao passageiro. Requer a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado, sem apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

De início, destaco que o presente caso não se submete à ordem de suspensão do Tema de Repercussão Geral 1417 do C. STF que, conforme esclarecido pelo Ministro Dias Toffoli em sede de embargos de declaração, *“diz respeito especificamente às excludentes de responsabilidade civil, ou seja, às situações que rompem o nexo de causalidade, consistentes em caso fortuito (e, portanto, em fortuito EXTERNO) ou força maior, as quais, no âmbito do transporte aéreo, estão previstas no § 3º do art. 256 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica)”* (Emb. Decl. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 1.560.244).

No caso, a ré não alega nenhuma situação de caso fortuito ou força maior, prevista no §3º do artigo 256 do Código Brasileiro de Aeronáutica, vez que afirma que ocorreu *“atraso justificado do voo o Autor, por ocasião de inevitável e imprevisível manutenção da aeronave”* (fls. 57).

O recurso não comporta provimento.

Incontroverso nos autos que o autor adquiriu passagens aéreas da ré, para o trecho Ipatinga (IPN) – São Paulo (CGH), com escala em Confins (CNF), previsto para 18h55min do dia 21/02/2025, que o passageiro perdeu o voo de conexão (AD 4455), em razão do atraso do primeiro voo contratado (AD 4138), foi realocado em outro voo (LA 4328), na manhã do dia seguinte e chegou ao destino às 9h05min do dia 22/02/2025 (fls. 26/29).

A manutenção não programada da aeronave alegada pela requerida (fls. 57) é insuficiente, por si só, para afastar a responsabilidade da companhia aérea pelo ressarcimento pelos danos causados a seus passageiros, em razão do atraso ou cancelamento de voo, vez que a transportadora deve minimizar o desconforto daqueles que aguardam pela partida do voo contratado. Assim, incumbe à empresa aérea assegurar a devida assistência material para satisfazer as necessidades imediatas dos passageiros, compatível com a estimativa do tempo de espera, consoante estabelece a Resolução 400/2016 da ANAC, ao dispor sobre a assistência aos passageiros.

Destaco 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 comprovada pelo passageiro a sua ocorrência. Deve-se averiguar, dentre outros, a duração do atraso, o oferecimento por parte da companhia aérea de alimentação e hospedagem (no caso de pernoite), quando o atraso for considerável e se o passageiro, devido ao atraso do voo, perdeu algum compromisso inadiável.

Nesse sentido, o entendimento do C. Superior Tribunal
de Justiça:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.

5. 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 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.

6. 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.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários”. (REsp 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL

2018/0166098-4, T3 - TERCEIRA TURMA, rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, DJ 27/08/2019, DJe 29/08/2019) (g.n.)

No caso, diante da perda da conexão, em razão do atraso do primeiro voo contratado, a companhia aérea reacomodou o passageiro em outro voo, previsto para a manhã do dia seguinte e ofereceu hospedagem e alimentação ao requerente (fls. 60/61), fato que foi confirmado na inicial (fls. 06).

Ainda que se admita o compreensível incômodo causado ao autor em decorrência do atraso de cerca de 10 horas na chegada ao destino, ele não demonstra a perda de compromisso previamente agendado. A alegação de perda de compromisso profissional – apresentada somente por ocasião das razões do recurso – não se sustenta, vez que o recorrente não apresenta nenhum documento que comprove o exercício de atividade profissional na manhã de 22/02/2025 – sábado, data da chegada ao destino (fls. 29, 61). Observo que, na inicial, o requerente afirma que a pretensão indenizatória decorre de frustração de expectativa de descanso e não da perda de compromisso previamente agendado: *“Perda de compromisso: Em virtude do atraso injustificado do voo, a parte Requerente sofreu alterações na sua programação, o que frustrou totalmente a sua justa expectativa de descanso”* (fls. 06). Além disso, o requerente não relata ocorrência de intenso abalo psicológico, capaz de causar aflições ou angústias extremas, sequer nenhuma outra circunstância a ensejar a indenização por dano moral aqui pretendida.

Nesse sentido, Sergio Cavalieri Filho ressalta que “só

deve ser reputado dano moral a 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”¹.

Descabida, portanto, a indenização por dano moral pretendida. Afinal, não mais se reconhece o dever de reparação por danos extrapatrimoniais quando os transtornos ocasionados pelo prestador de serviços não surtem efeitos externos e proporcionalmente maiores.

Nesse sentido, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. INADIMPLEMENTO. DANOS MORAIS, CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO. SÚMULAS N. 83/STJ E 7 STJ. O mero inadimplemento contratual, que resulta no cancelamento de voo, por si só não gera dano moral ao consumidor, o que deve ser aferido a partir das peculiaridades do caso concreto. Agravo interno improvido”. (AgInt no AREsp n. 2.729.743/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 17/3/2025, DJEN de 20/3/2025.)

¹ “Programa de responsabilidade Civil”, 10ª. Ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 93.

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

- 1. A análise da pretensão de indenização por danos morais em razão de cancelamento de voo deve levar em conta as peculiaridades inerentes à atividade de navegação aérea, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana, observadas no mundo todo.**
- 2. No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas.**
- 3. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes.**
- 4. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave.**
- 5. Na presente hipótese, segundo entendeu a Corte local, não foi comprovada a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, circunstância que afasta a pretensão de indenização pois, consoante entendimento desta Corte Superior, o dano moral não é presumido em decorrência de mero atraso ou cancelamento de voo, os quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causados por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737). Precedentes.**
- 6. Agravo interno a que se nega provimento". (AgInt no AREsp n. 2.150.150/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/5/2024, DJe de 24/6/2024.)**

Nesse contexto, deve a r. sentença ser confirmada por seus próprios fundamentos.

Nos termos do §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da

causa.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ
Relator