



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2022.0001005292

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002327-47.2022.8.26.0577, da Comarca de Barueri, em que é apelante LILIENE BENTO DA COSTA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A..

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U. O Dr. Victor de Souza Lima Oliveira, inscrito para sustentar oralmente, teve seu nome apregoado, porém não compareceu.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 7 de dezembro de 2022.

CÉSAR ZALAF

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 3209

APELAÇÃO Nº: 1002327-47.2022.8.26.0577

COMARCA: BARUERI - 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: LILIENE BENTO DA COSTA

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

JUIZ: BRUNO PAES STRAFORINI

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO QUE EFETUOU O CANCELAMENTO DO VOO. REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA. FATO NÃO COMPROVADO. REALOCAÇÃO EM VOO NO DIA SEGUINTE. INCONFORMISMO DO AUTOR DEVIDO AO ATRASO DE 24 HORAS. RÉ APELADA QUE NÃO COMPROVOU TER PRESTADO A DEVIDA ASSISTÊNCIA AO AUTOR APELANTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR ARBITRADO EM R\$ 5.000,00. RECURSO PROVIDO.

Recurso de apelação interposto contra r. Sentença de fls. 155/157, que julgou improcedente a Ação de Indenização por Danos Morais proposta por **LILIENE BENTO DA COSTA** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.** e condenou a Apelante a arcar com custas e despesas processuais, bem como com verba honorária, fixada em 10% do valor da causa.

Inconformada com os termos da r. Sentença, dela recorre a apelante, alegando que a apelada não juntou documentos que comprovem suas alegações. Sustenta que houve atraso de 24 horas do horário contratado sem a prestação de assistência pela companhia aérea. Afirmou que houve falha na prestação do serviço e que a responsabilidade da apelada é objetiva. Pugna pela reforma da r. sentença, devendo ser julgada procedente a ação de indenização por danos morais, e afastando a sua condenação em custas e honorários advocatícios.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso processado. Tempestivo e preparado, regularmente. Contrarrazões pelo improvimento.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, e quanto ao seu objeto, deve ser provido.

Restou incontroverso que a apelante adquiriu passagem aérea para o trecho Rio de Janeiro/Campinas/Cascavel, com horário do voo programado para o 10:50 h, do dia 14/09/2020, e chegada prevista para as 14:50 h, do mesmo dia.

No dia da viagem, já no aeroporto, teve ciência que o voo contratado não existia e somente ocorria às 13h50. A apelada realocou a apelante para o voo seguinte, no mesmo dia, o que ocasionou um atraso de 24 horas em seu destino.

O transporte aéreo, como qualquer prestação de serviço, está sujeito a fortuitos interno e externo, entretanto, tais fatos não desobrigam a companhia aérea de prestar toda a assistência aos passageiros sujeitos a contratempos como o dos autos em que a suposta manutenção extraordinária da aeronave gerou um atraso de vinte e quatro horas **sem a demonstração de prestação de qualquer auxílio material aos consumidores.**

Respeitado o entendimento do Juiz *a quo*, incabível carrear à autora o ônus de provar fato negativo, qual seja, a ausência de prestação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

assistência pela ré.

Não por isso, em se tratando de relação de consumo, cuja situação permite a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), este deve recair sobre a ré, especialmente porque é dela a obrigação demonstrar que prestou a devida assistência, contudo, não o fez.

Note-se que a defesa da ré não foi instruída com qualquer elemento de prova capaz de excluir sua responsabilidade, não bastando a alegação de teria sido atingida por objeto estranho com necessidade de manutenção não programada da aeronave (print de fls. 108/110 da contestação)

Referido, *print*, aliás, sequer pode ser considerado como prova documental, mas equipara-se a mera afirmação lançada na contestação, que não tem o condão de afastar a sua responsabilidade que é objetiva.

Além disso, ainda que pudesse ser considerado como comprovada, a situação narrada, tratar-se-ia de fortuito interno que tampouco tem condições de afastar a responsabilidade.

No que diz respeito ao dano moral, indubitavelmente, cabível a pleiteada indenização, a fim de reparar os transtornos pelos quais passou o Apelante. Inexiste dúvida, em razão do ocorrido, que o Apelante se viu em uma situação, no mínimo incômoda, pois o simples atraso no voo, de per si, já caracteriza a prestação de serviço como inadequada, posto que o contrato de transporte é de resultado, sendo irrelevante a demonstração dos danos suportados pelos passageiros (arts. 14 e 20 do CDC).

Ao descumprir as normas que regulam o transporte aéreo de passageiros em razão de seus próprios interesses, originou-se a responsabilidade civil da companhia aérea em indenizar o incômodo causado ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

passageiro.

Os transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço ultrapassaram os meros dissabores ou aborrecimentos, pois a viagem teve atraso de vinte e quatro horas em relação ao inicialmente programado, sem que fossem prestados os auxílios necessários ao defeito causado. Assim, indubitável a indenização por danos morais.

Nesse sentido, entendimento deste Tribunal:

“Ação de indenização por danos morais. Má prestação de serviço de transporte aéreo. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Cancelamento de voo e a realocação para outro apenas no dia seguinte. Considerável atraso na chegada ao destino. Alegações da ré configuram situação de fortuito interno, o que não exclui sua responsabilidade em indenizar. Danos morais configurados. Quantificação da verba indenizatória. Consideradas as peculiaridades do caso concreto e os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, o valor da condenação cumpre ser majorado, ainda que em quantia diversa da pretendida pelos autores. Parcial reparo da r. sentença. Recurso da ré não provido, com provimento parcial do apelo dos autores.” (TJSP; Apelação Cível 1004505-76.2021.8.26.0003; Relato(a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2021; Data de Registro: 01/12/2021)

No que tange ao “quantum” indenizatório, é cediço que o ressarcimento do dano moral há de ser arbitrado com moderação, devendo-se levar em conta a gravidade e a repercussão da ofensa, a posição social do ofendido e a situação econômica do ofensor, de maneira que reputo razoável o valor de R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

5.000,00, montante em consonância com o entendimento firmado por este Tribunal em situação semelhante:

*“APELAÇÃO. Ação de reparação de danos – Remarcação de voo doméstico – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes. RESPONSABILIDADE CIVIL – **Relação comercial regida pelo CDC – Incontroverso cancelamento do voo contratado, e sua remarcação para seis dias depois do previsto** – Ausência de comprovação quanto a evento de força maior para a remarcação, tampouco do cumprimento do dever de informação adequada e tempestiva à contratante – **Alteração programada deveria ser informada com 72 ou 24 horas de antecedência** – **Inteligência do art. 12 e do art. 2º das Resoluções nº 400/2016 e 556/2020 da ANAC, respectivamente** – **Falha na prestação do serviço caracterizada** – Responsabilidade objetiva da transportadora pelo risco da atividade. **INDENIZAÇÃO** – Danos morais caracterizados – **Falha quanto ao dever de informação provocou ida desnecessária da passageira menor de idade ao aeroporto durante a madrugada, e transtornos à genitora para a resolução da controvérsia** – **Coautoras mãe e filha afastadas pelo período de seis dias** – **Indenização arbitrada em prol da coautora menor de idade em R\$ 5.000,00 que se reputa adequada e proporcional** – **Abalo psíquico que não se restringiu à coautora passageira, como também à genitora contratante** – **Fixação de indenização à coautora Mayara no valor de R\$ 2.500,00** – Danos*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

materiais bem avaliados pelo juízo de origem, não comportando reforma. Recurso da ré não provido, recurso das autoras parcialmente acolhido. (TJSP; Apelação Cível 1012308-47.2020.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2021; Data de Registro: 11/11/2021)

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aqueles que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹ no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*”. (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006)

Pelo exposto, dou provimento ao apelo, para condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00, com correção pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir da data do julgamento (Súmula 362, STJ) acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, bem como no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

CÉSAR ZALAF



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Relator