



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2024.0000417861**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001993-70.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado MARIO FERNANDO DE OLIVEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), TASSO DUARTE DE MELO E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 14 de maio de 2024.

**JACOB VALENTE**

**relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível nº: 1001193-70.2023.8.26.0482**

**Apelante:** AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

**Apelado:** MARIO FERNANDO DE OLIVEIRA

**COMARCA:** PRESIDENTE PRUDENTE

**VOTO 39.974**

\*INDENIZATÓRIA – Danos morais – Atraso de 11 horas na conclusão de voo entre Manaus/AM e Presidente Prudente/SP, com conexão em Campinas, em razão de atraso na decolagem no primeiro trecho, por alegados problemas operacionais na aeronave – Contestação com a assertiva de evento de força maior, sendo oferecido o suporte ao passageiro com hospedagem e alimentação até seu embarque no voo de realocação – Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, porque a empresa aérea ré não demonstrou fato excludente da sua responsabilidade, fixando a indenização em R\$ 6.000,00 – Irresignação recursal da empresa aérea ré insistindo na exclusão da responsabilidade, pedindo, alternativamente, a redução da indenização – DANO MORAL – Não aplicação da fórmula 'in re ipsa' no caso do transporte aéreo, segundo estabelecido no artigo 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) – Passageiro que pernitoiu em hotel, com alimentação e chegou no destino com atraso, mas sem nenhum elemento objetivo de perda de compromisso ou situação de 'dor psíquica intensa' – Indenização negada – Sentença reformada – Apelação provida.\*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**1** - Trata-se de ação ordinária para indenização por danos morais, estes no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais; fls. 06, item 'b'), decorrentes problemas ocorridos em voo nacional (Manaus/AM → Presidente Prudente/SP, com conexão em Campinas), cuja decolagem prevista para as 16:20hs do dia 22/01/2023 atrasou sem nenhuma justificativa, ensejando na perda da conexão, com realocação da parte autora para somente para o dia seguinte as 09:25hs, atrasando a chegada em 11 horas, o que gerou enorme sentimento de descaso e stress ao mesmo.

Na contestação de fls. 39/61 a empresa aérea ré alega que o voo no primeiro trecho (Manaus-Campinas) sofreu atraso por motivos operacionais da aeronave, ensejando motivo de força maior, sendo que foi providenciada hospedagem e refeição à parte autora enquanto aguardou o embarque de realocação. Pede, alternativamente, que eventual condenação seja dosada pela razoabilidade e proporcionalidade.

Na sentença de fls. 85/90 a pretensão foi julgada antecipadamente e procedente pelo Juiz Silas Silva Santos, convencimento da falha nos serviços da empresa aérea ré e da inexistência de excludente na sua responsabilidade, fixando a indenização por danos morais em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), além de verba sucumbencial de 10% sobre esse valor.

A empresa aérea ré, inconformada, apela (fls. 93/114), reiterando os argumentos da sua contestação, em função do fato de força maior e da assistência prestada ao passageiro, não existindo elemento objetivo para caracterizar o dano moral, que, se mantido, deve ter seu montante reduzido.

Contrarrazões ofertadas as fls. 120/126, fechando-se o arco do contraditório.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 772/2017, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve registro expresso de oposição justificado contra o julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório do essencial.

**2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO**

A apelação de fls. 93/114, interposta em 07/12/2023, é tempestiva e com preparo comprovado as fls. 116, de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

**2.2 – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO TRANSPORTE AÉREO NACIONAL**

A hipótese colocada na inicial é de transporte aéreo nacional (Amazonas - São Paulo), sendo que a questão de se saber qual a legislação a ser aplicada nos casos de falha na prestação de serviços e indenização por danos materiais/morais foi tema de muita controvérsia no passado, até que o Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos **RE's 636.331/RJ e 1.394.401/SP, em repercussão geral**, assentou as seguintes teses nos **TEMA 210 e 1240**:

TEMA 210

*"Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "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". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*internacional. 7. Recurso a que se dá provimento.* (RE 636.331/RJ (RG), rel. Min. Gilmar Mendes, j. 05/05/2017)

TEMA 1240

**"Responsabilidade civil. Danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional. Inaplicabilidade do Tema 210 da repercussão geral. Distinção. Não incidência das normas previstas na Convenções de Varsóvia e Montreal. Questão constitucional. Potencial multiplicador da controvérsia. Repercussão geral reconhecida com reafirmação de jurisprudência. Recurso extraordinário a que se nega provimento.**

**1. O entendimento da Corte de origem não diverge da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, no sentido de que a aplicação dos limites das Convenções de Varsóvia e de Montreal, definida no julgamento do Tema 210 da repercussão geral, está adstrita aos casos de indenização por danos materiais.**

**2. Recurso extraordinário não provido.**

**3. Fixada a seguinte tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional." (RE 1.394.401/SP(RG), rel. Min. Rosa Weber, j. 15/12/2022)**

Assim como o Tema 1240 afasta a legislação internacional para a hipótese de 'dano extrapatrimonial' e exclusão da responsabilidade do transportador aéreo, aplica-se a legislação nacional infraconstitucional na forma dos artigos 251-A e 256, da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica), com a redação dada pela Lei 14.034, de 05 de agosto de 2020, que prevalece sobre a legislação infralegal expedida pela ANAC:

**Artigo 251-A:** a indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

**Artigo 256:** O transportador responde pelo dano decorrente:

**I** - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque;

**II** - de atraso do transporte aéreo contratado.

**§ 1º** - O transportador não será responsável:

**I** - no caso do inciso I do caput deste artigo, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva;

**II** - no caso do inciso II do caput deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano.

**§ 2º** - A responsabilidade do transportador estende-se:

**a)** a seus tripulantes, diretores e empregados que viajarem na aeronave acidentada, sem prejuízo de eventual indenização por acidente de trabalho;

**b)** aos passageiros gratuitos, que viajarem por cortesia.

**§ 3º** - Constitui caso fortuito ou força maior, para fins do inciso II do § 1º deste artigo, a ocorrência de 1 (um) ou mais dos seguintes eventos, desde que supervenientes, imprevisíveis e inevitáveis:

**I** - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de condições meteorológicas adversas impostas por órgão do sistema de controle do espaço aéreo;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**II** - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de indisponibilidade da infraestrutura aeroportuária; (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

**III** - restrições ao voo, ao pouso ou à decolagem decorrentes de determinações da autoridade de aviação civil ou de qualquer outra autoridade ou órgão da Administração Pública, que será responsabilizada; (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

**IV** - decretação de pandemia ou publicação de atos de Governo que dela decorram, com vistas a impedir ou a restringir o transporte aéreo ou as atividades aeroportuárias.

**§ 4º** - A previsão constante do inciso II do § 1º deste artigo não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao passageiro, bem como de oferecer as alternativas de reembolso do valor pago pela passagem e por eventuais serviços acessórios ao contrato de transporte, de reacomodação ou de reexecução do serviço por outra modalidade de transporte, inclusive nas hipóteses de atraso e de interrupção do voo por período superior a 4 (quatro) horas de que tratam os arts. 230 e 231 desta Lei.

Portanto, sedimentadas as seguintes competências: **a-**) a pretensão que verse sobre dano material com nexos causal na falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional é regida pelas Convenções de Varsóvia e Montreal; **b-**) para as hipóteses de danos extrapatrimoniais (dano moral) aplica-se o artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, e, subsidiariamente, o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil; **c-**) todas as hipóteses envolvendo transporte aéreo em território nacional (doméstico) são submetidas na forma o item 'b' acima; **d-**) fato fortuito/força maior exonera a responsabilidade do transportador aéreo na forma do artigo 256 do CBA.

Por outro lado, a regulamentação em solo brasileiro sobre as condições gerais de transporte aéreo está sedimentada na Resolução ANAC 400, de 13 de dezembro de 2016, que nos seus artigos 12 e 21 assim estabelece:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Artigo 12** - As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º - O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - acomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

[...]

**Artigo 21** - O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, 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;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Portanto, o transportador, no caso de alteração no plano do voo, deve oferecer todo suporte disponível ao passageiro para 'atenuar' o atraso na prestação do serviço, ensejando, nesse caso, indenização apenas em caráter compensatório.

Ainda, a possibilidade de indenização por danos morais fica atrelada à humilhação, descaso ou dor psíquica com nexos causal, comprovadamente, ao atendimento dado ao caso pelos funcionários da empresa aérea.

Essas são as balizas necessárias ao exame do caso concreto, no tópico seguinte.

### 2.3 – DO CASO CONCRETO

O caso em testilha envolve atraso de cerca de 11 horas na conclusão do transporte previsto pela parte autora, eis que diante de problemas operacionais com a aeronave sua decolagem não foi efetuada no horário programado, o que desencadeou a perda da conexão em Campinas para o último trecho até Presidente Prudente.

No caso, o 'print' da tela sistêmica de fls. 43 não esclarece qual seria o motivo 'operacional', se mecânico ou de ordem climática.

Dito isso, volta-se à previsão legal do artigo 256 da Lei 7.565/65, ou seja, na ausência de prova de fato objetivo que exclua a responsabilidade do transportador (§ 3º), ele responde pelos danos causados pelo atraso (inciso II).

Por outro lado, a alegação do dano moral está apoiada, unicamente, no fato de ter um atraso de 11 horas na chegada ao destino, sendo que a empresa aérea ré



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

ofereceu suporte de hospedagem e alimentação nesse período (fls. 43/44). Não declinou a parte autora, por exemplo, qual compromisso importante teria perdido no destino final (Presidente Prudente), o qual, se fosse inadiável, poderia ensejar o deslocamento terrestre na metade do tempo (cerca de 6 horas), custeada pela empresa ré nos termos do artigo 12, § 2º, inciso III, da Resolução ANAC 400/2016 acima reproduzida.

Ao que consta, a parte autora aceitou pernoitar em hotel e embarcar no dia seguinte, o que está longe de caracterizar 'sofrimento psíquico intenso'.

Como ensina FÁBIO ULHÔA COELHO:

*"O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as pessoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).*

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

*"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como 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*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.*

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Portanto, restringindo-se o atraso na conclusão do transporte, sem qualquer evento adicional violador da honra ou personalidade da parte autora objetivamente demonstrado, eis que a formula 'in re ipsa' não se aplica ao caso (artigo 251-A do CBA), não há como se deferir a pretensão indenizatória.

#### 2.4 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

**"§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.**

**§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.**

**§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.**

**§ 8º-A - Na hipótese do §**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.*

*§ 11 – O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.*

*§ 14 – Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial.*

Notadamente, como o recurso não será provido e o valor atribuído à causa é de baixa monta (R\$ 10.000,00; fls. 06), a verba honorária final fica arbitrada no valor mínimo para a espécie da ação conforme Tabela da Seccional da OAB/SP.

## **2.5 – ANÁLISE FINAL**

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para rejeitar a pretensão de indenização por danos morais, conforme tópico anterior.

**3 – Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento ao apelo.**

**JACOB VALENTE**  
Relator