



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060369-94.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEXANDRE TADEU PASSARELI, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

WALTER FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 43.267

APELAÇÃO N°: 1060369-94.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO — 29ª V.C.

APELANTE: ALEXANDRE TADEU PASSARELI

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

MM. JUÍZA: Daniela Dejuste de Paula

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL – PARCIAL PROCEDÊNCIA – TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO ENTRE MANAUS E CAMPINAS – CANCELAMENTO E REALOCAÇÃO DO VOO PARA 19 HORAS DEPOIS, SEM A PRESTAÇÃO DE QUALQUER ASSISTÊNCIA MATERIAL – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FIXADA EM R\$ 2.000,00 - PRETENSÃO AUTORAL À MAJORAÇÃO – CABIMENTO – Sendo inegável a falha dos serviços prestados pela companhia aérea ré, que submeteu o autor a longo tempo de espera para o embarque do serviço contratado, mas que acabou cancelado com reagendamento para 19 horas depois, há inegável abalo psicológico-traumático, notadamente porque não lhe foi prestada qualquer assistência material adequada, frustrando demasiadamente suas expectativas de viagem, impõe-se majorar a indenização extrapatrimonial para R\$ 5.000,00, o que demonstra razoabilidade para compensar os transtornos experimentados, sem constituir enriquecimento sem causa. Recurso provido em parte.

Vistos...

Ação de indenização por dano moral em serviço de transporte aéreo doméstico, julgada procedente, para condenar a companhia aérea ré ao reembolso de despesas de R\$ 267,75 e ao pagamento de indenização fixada em R\$ 2.000,00, decorrente do atraso na chegada do autor ao destino (fls. 97/99).

Inconformado, o autor interpõe recurso de apelação, no qual sustenta que adquiriu passagem entre Manaus e Campinas, com saída em 25/03/2023 às 17h10, mas

depois de aguardar o embarque por aproximadamente 4 horas, foi comunicado do cancelamento do voo por motivo de manutenção na aeronave, sendo realocado para outro serviço com partida em 26/03/2003, às 12h10, resultando num atraso de 19 horas, sem que lhe tenha sido prestada qualquer assistência material, o que lhe trouxe abalo moral que exige reparo por meio de indenização de R\$ 10.000,00. Persegue, nesses termos, a reforma da r. sentença, para majoração da condenação (fls. 123/134).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 146/155).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso se limita a discutir a suficiência da indenização por dano moral fixada em R\$ 2.000,00 na sentença, por ocasião da falha na prestação do serviço de transporte aéreo doméstico.

Inferre-se dos autos, que o apelante adquiriu passagem aérea para o trecho entre Manaus e Campinas, mas depois de esperar por quatro horas o embarque, o voo foi cancelado e reagendado para o dia seguinte, 19 horas depois, sem que lhe tenha sido prestada qualquer modalidade de assistência material.

Pois bem, não obstante inexistirem regras objetivas para a fixação da indenização por danos morais, é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do

ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando a desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Tendo em conta a gravidade dos fatos narrados na petição inicial, que não foram infirmados na contestação, é inegável que houve abalo psicológico-traumático ao recorrente, uma vez que a delonga espera pelo embarque para superior cancelamento do serviço, sem a prestação de qualquer assistência, excede o limite da resistência física e mental do consumidor.

Desse modo, a indenização fixada em primeiro grau, em R\$ 2.000,00, é insuficiente para amenizar o transtorno sofrido, mas a elevação pretendida também se mostra demasiada, de modo que deve ser majorado ao valor de R\$ 5.000,00, o que atende aos princípios de proporcionalidade e razoabilidade ao cotejo das repercussões do fato do serviço, sem constituir em enriquecimento sem causa.

Esse valor será atualizado monetariamente deste julgamento, e acrescido de juros de mora na forma fixada na sentença, mantidos os ônus da sucumbência nela atribuídos.

Pelo exposto, **dá-se parcial provimento ao**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, para majorar a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

WALTER FONSECA
Relator