



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014111-25.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes MARIA LÁZARA DE ALMEIDA ROQUE, NAGIBE CORREIA DE ALBUQUERQUE e ULISSES ROQUE DE ALBUQUERQUE, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 38993

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1014111-25.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI - FORO DE BARUERI - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: BRUNO PAES STRAFORINI

APELANTES: MARIA LÁZARA DE ALMEIDA ROQUE, NAGIBE CORREIA DE ALBUQUERQUE E ULISSES ROQUE DE ALBUQUERQUE

APELADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo de pessoas. Atraso de voo. Manutenção de aeronave. Chegada ao destino com mais de 5 horas de atraso. Ausência de assistência material pela companhia aérea. Danos morais configurados. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 114/117) que julgou improcedente a ação de indenização ajuizada pelos ora apelantes, condenando-os ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Insurgem-se os autores insistindo na caracterização de danos morais, pois a situação lhes causou transtornos e desgaste físico e psíquico anormais, justificadores da indenização pretendida no patamar de R\$. 5.000,00 para cada um.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

VOTO

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada pelos ora apelantes alegando, em breve síntese, terem adquirido passagens aéreas da apelada para viagem de Curitiba a Fortaleza, com previsão de chegada às 18h55 do dia 31.5.2024 e que somente chegaram ao destino com aproximadamente 5 horas de atraso.

A r. sentença julgou improcedente a ação, reconhecendo a inexistência de danos morais indenizáveis.

Ressalvado o entendimento do douto magistrado *a quo*, razão assiste aos recorrentes.

Os fatos narrados na petição inicial restaram incontroversos e a prolongada espera faz presumir os transtornos emocionais e psíquicos experimentados pelos passageiros, que, na hipótese, chegaram ao destino com mais de 5 horas de atraso.

Patente, no caso, a responsabilidade da companhia aérea por não ter cumprido o contrato de transporte nos termos em que contratado pelos autores, que, em decorrência do atraso, precisaram realizar viagem rodoviária até sua residência de madrugada.

Ressalte-se que a alegada manutenção de aeronave não basta para o reconhecimento de força maior/caso fortuito, vez que previsível e que integra o risco do negócio, caracterizando fortuito interno.

Assim, caracterizada a falha na prestação de serviços, é a apelada responsável pela indenização dos danos em razão dela sofridos pelo consumidor (art. 14, do CDC¹).

Sobre o tema, precedentes desta Corte:

“AÇÃO DE CONDENÇÃO A INDENIZAR POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte aéreo nacional de pessoas. Falha na prestação dos serviços. Improcedência. Insurgência do autor. Cancelamento de voo por más condições climáticas, atraso da viagem por quase 21 horas e prestação de assistência material durante o período de espera. Fato incontroverso. Companhia aérea que, a despeito da assistência material prestada, não realocou o passageiro em outro voo. Descumprimento do art. 28, da Resolução nº 400/2016, da ANAC. Falha nos serviços prestados. Dano material. Atraso da viagem que exigiu do autor a aquisição de passagem com companhia aérea diversa com vistas a diminuir o atraso desencadeado pelo cancelamento do voo. Fato comprovado. Dano moral. Impossibilidade de participação em festa de empresa em que o autor trabalha e show. Fato comprovado. Episódio que supera o mero aborrecimento e é suscetível de causar dito dano. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1000351-83.2019.8.26.0003; Relator (a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro

¹ Art. 14. 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.

Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2016;
Data de Registro: 19/06/2019)

Quanto ao valor da indenização, deve-se considerar a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável que o valor seja arbitrado em R\$. 5.000,00 (cinco mil reais) a cada um dos autores, que se mostra adequado à situação lamentada e está de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. O valor deverá ser atualizado desde a data do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ², e acrescido de juros de mora a contar da citação, conforme prescrevem os artigos 240, *caput*, do Código de Processo Civil³ e 405 do Código Civil⁴, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Invertida a sucumbência, deverá a apelada arcar com as custas processuais e com os honorários advocatícios devidos ao patrono dos apelantes, ora fixados em 10% do valor da condenação.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator

² Súmula 362 - A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento. (Súmula 362, CORTE ESPECIAL, julgado em 15/10/2008, DJe 03/11/2008)

³ Art. 240. A citação válida, ainda quando ordenada por juízo incompetente, induz litispendência, torna litigiosa a coisa e constitui em mora o devedor, ressalvado o disposto nos arts. 397 e 398 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil).

⁴ Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.