



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304771

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004643-37.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ODIRLEY FELICIO DA ROCHA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

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 em parte 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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 28 de março de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 39876

APELAÇÃO Nº: 1004643-37.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

JUÍZA: DANIELA NUDELIMAN GUIGUET LEAL

APTE.: ODIRLEY FELICIO DA ROCHA

APDA.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS
JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE –
CANCELAMENTO DE VOO –** fato incontroverso –
inexistência de outros voos disponíveis – ofensa ao apelante que
se acentuou pelo fato de que, por conta do cancelamento do voo,
houve alteração do trajeto e o trecho final da viagem foi realizado
por meio de transporte rodoviário – atraso de mais de nove horas
– falha na prestação do serviço – dano moral que se patenteou -
quantum fixado pela magistrada de 1º grau (R\$ 3.000,00) que deve
ser majorado não para o valor pleiteado pelo apelante, mas para
R\$ 7.000,00 (sete mil reais) – valor adequado às circunstâncias do
fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-
punitivo que compõe a indenização na hipótese – sentença
reformada - recurso parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Odirley Felicio da Rocha, qualificado na inicial, ajuizou ação de indenização por danos morais em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., alegando, em síntese, que o autor adquiriu passagem aérea (fl. 18/19), o autor adquiriu passagens aéreas da ré com o objetivo de realizar viagem profissional para Juiz de Fora, em voos com partida de Florianópolis às 05h25min do dia 26/02/2024, com conexão em Belo Horizonte e chegada ao destino às 14h15min do mesmo dia, no mais, era de suma importância que a viagem fosse realizada de forma escorreita e pontual, uma vez que o autor*

teria reunião e jantar de negócios no dia 26/02 e no dia 27/02 teria mais compromissos de manhã. Ademais, no dia agendado para a viagem, confiante de que a ré cumpriria com o cronograma de voos conforme o contratado, o autor se deslocou ao aeroporto de Florianópolis, realizou os procedimentos necessários e embarcou no voo para Belo Horizonte que foi realizado sem qualquer intercorrência, contudo, após o desembarque em Belo Horizonte, ao tentar dar início no embarque para o voo com destino a Juiz de Fora, o autor foi surpreendido com a informação de que não poderia realizar o voo, posto que este havia sido cancelado. Sendo possível, sua realocação em uma viagem pela via rodoviária até Juiz de Fora, e, após horas de espera embarcou o ônibus que seguiu para Juiz de Fora. A viagem pela via rodoviária teve duração de mais de 5 (cinco) horas, posto que os ônibus não podem trafegar na mesma velocidade que veículos de passeio, e o autor chegou em Juiz de Fora apenas após às 00h00min, com mais de 9 (nove) horas de atraso em relação ao cronograma original, e ainda, importante ressaltar que a ré não prestou assistência material com alimentação ao autor, de modo que ele foi obrigado a custear refeições no aeroporto de Belo Horizonte e em restaurantes da estrada enquanto realizava a viagem de ônibus, tendo o gasto de R\$ 88,42 (oitenta e oito reais e quarenta e dois centavos). Diante exposto, o autor requer a condenação da ré ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais. Juntou Documentos (fls.11/22). Decisão de fl. 30 opta por deixar de designar audiência prévia de conciliação. A ré apresentou contestação, a fls. 36/60, requereu em preliminar designação de audiência para depoimento pessoal por parte do autor. No mérito, alegou que o voo AD2688 foi cancelado, devido à necessidade da realização de manutenção operacional, caracterizando caso fortuito/força maior (fl.42). Alega, que foi prestada a assistência necessária e fornecidas alimentação, hospedagem, bem como houve a acomodação do autor, no próximo voo disponível, nos termos da resolução 400 da ANAC. Ademais, alegou que a pretensão por danos morais, por parte do autor não comprova o suposto dano moral que teriam sofrido, sem acostar aos autos qualquer prova que desse amparo ao suposto dano moral postulado. Sobre os danos materiais alegados, não há que se falar em prejuízos materiais indenizáveis, posto que a ré prestou toda assistência, devido ao cancelamento do voo, de modo que houve acomodação do autor, aos quais foram aceitas, diante

disso, não há qualquer valor a ser restituído por esta ré, haja vista que não houve qualquer ilicitude praticada por esta. No mais, alega que o problema apresentado na aeronave, foi em decorrência do resultado de caso fortuito/força maior. Portanto requereu que a presente ação seja julgada totalmente improcedente. Juntou documentos (fls. 61/82). O autor apresentou réplica a contestação, às fls. 85/92, alegando a falta de comprovação da ré que comprovem a necessidade operação na aeronave, e a excludente de responsabilidade por caso fortuito ou força maior, além de não realizar o aviso prévio, como também, ausência de auxílio e prestação de assistência devida, como também a reacomodação imediata do autor, bem como, o gasto extra com transporte. Desta forma, enfatiza que houve um atraso de 9 horas, com a perda de um compromisso profissional. Contudo, reiteram todos os termos da exordial, para o fim do julgamento procedente”.

A demanda foi julgada parcialmente procedente (fls. 94/99), para condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00, a título de dano moral. Em razão da sucumbência, à ré foi atribuído o pagamento das despesas, custas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Inconformado, o autor apelou (fls. 102/108). Sustentou, em síntese, que a situação narrada extrapolou a normalidade, por isso deve ser devidamente reparado. Além do atraso ao destino, precisou terminar a viagem pela via rodoviária. Por isso, o valor arbitrado a título de indenização por dano moral deve ser majorado para R\$ 10.000,00. Citou jurisprudência. Requereu a majoração dos honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, §11 do CPC. Pelo que expôs, pediu o provimento do recurso.

A apelada noticiou o cumprimento da obrigação.

Além disso, apresentou resposta (fls. 123/141), na qual basicamente pediu que o recurso interposto fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e está devidamente preparado, após a complementação providenciada nesta instância. Dessa forma, comporta conhecimento.

Como já relatado, houve o cancelamento do segundo voo

contratado pelo apelante, no trecho Belo Horizonte- Juiz de Fora. Ele precisou terminar a viagem pela via rodoviária, providenciada pela apelada, chegando ao destino quase nove horas depois do planejado. Tinha compromissos profissionais na data em questão. Tal fato lhe ocasionou dano moral.

O apelante busca a majoração do *quantum* indenizatório.

O cancelamento do voo é incontroverso. Também não se duvida do aborrecimento e do incômodo sofrido pelo apelante em virtude do ocorrido.

Em verdade, os danos morais decorreram das situações a que foi submetido o apelante em razão dos transtornos relatados na inicial.

A hipótese é de falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea apelada, o que faz surgir dano de ordem moral, não pairando quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a conduta e os danos experimentados pela apelante.

Cabia à apelada prestar de forma segura, eficiente e adequada o serviço contratado e atentar-se ao dever de cuidado que deve ser pertinente à sua atividade, evitando assim, todo o transtorno sofrido pelo apelante.

Não há dúvidas de que as expectativas do apelante foram frustradas, sobretudo porque os serviços da companhia não foram prestados de forma adequada. Diante dos percalços experimentados (cancelamento do voo e trajeto em ônibus de forma desconfortável), é inequívoca a ocorrência do dano moral indenizável.

Tais transtornos devem ser entendidos como sendo sérios, extrapolando os limites do mero aborrecimento, bastando que se coloque no lugar da vítima para entender a angústia por que passou.

Desnecessário se dizer – mas se dirá – que o mínimo que os passageiros de uma companhia aérea esperam é que possam embarcar no horário programado.

Pois bem.

A apelada alegou que o cancelamento do voo se deu por necessidade de realização da manutenção da aeronave.

Cediço que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade

se equipara ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, a alegada necessidade de manutenção operacional da aeronave, se existiu, era caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela apelada. Patente, portanto, o deficiente cumprimento do contrato de transporte.

Dessa forma, a reprovável conduta da apelada acabou por frustrar as naturais expectativas do contrato de transporte em razão do atraso de quase nove horas impingido ao apelante.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica da demandada, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

Postas tais premissas, respeitado o entendimento da ilustre magistrada de 1º grau, merece majoração a quantia estipulada na sentença (R\$ 3.000,00). O referido montante além de não indenizar devidamente o abalo moral sofrido pelo apelante, também não ostenta o caráter educativo-punitivo que deve estar presente nesta modalidade de indenização.

Por outro lado, deve ser considerado que o apelante recebeu assistência por parte da apelada. Houve readequação da viagem, ainda que em modalidade diversa, menos confortável, por óbvio. Nas contrarrazões, apresentou vouchers alimentação em nome do apelante, o que apenas corrobora a alegação de que tinha prestado tal assistência. O autor não postulou o reembolso com gastos desta espécie, apesar de comprová-los. Assim, entende-se mesmo que houve assistência material.

A ofensa aos direitos de personalidade do apelante se acentuou pelo fato de que, devido ao cancelamento do voo, houve alteração do trajeto e o segundo trecho da viagem foi realizado por transporte rodoviário. O apelante perdeu

os compromissos profissionais.

Assim, a indenização deve ser fixada em montante mais expressivo do que o adotado em 1º grau.

Observadas as circunstâncias em concreto do presente caso, se não pode ser atendida a pretensão inicial do apelante de majoração da indenização para R\$ 10.000,00, é razoável que ela seja aumentada para R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Tal quantia não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir a apelada a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Não houve fixação de indenização, mas majoração da estipulada em 1º grau. Em sendo assim, a indenização será corrigida pela tabela de cálculos deste tribunal a partir da data da prolação da sentença.

A não concessão da indenização pretendida não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Portanto, a integralidade das custas e verba honorária – calculada sobre a nova base – continua a ser encargo da apelada.

A majoração com fundamento no artigo 85, §11 do CPC destina-se à parte contrária, quando indevida a resistência da parte que recorreu. Não é o caso dos autos. De qualquer modo, com o aumento da indenização, consequentemente haverá a majoração dos honorários.

Nestes moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator