



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309992

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015112-45.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes MARIA DO ROSÁRIO LOPES DE SÁ e MARIA LOPES FERREIRA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 46681

APEL. Nº: 1015112-45.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APTE.: MARIA LOPES FERREIRA E OUTRA

APDO.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

*Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional – Voo de São Paulo a Teresina, com conexão em Belo Horizonte - Cancelamento do voo, com remanejamento em voo no mesmo dia, desembarcando as autoras no destino final com aproximadamente 9 horas de atraso – Danos morais reconhecidos na sentença – Recurso exclusivo das autoras – Majoração da indenização dos danos morais – Descabimento – Valor dos danos morais fixados na r. sentença apelada de acordo a extensão do dano (art. 944 do CC) e em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando modificação – Recurso negado.

Honorários advocatícios - Verba honorária fixada em patamar condizente com o art. 85, §2º, do CPC, de forma a remunerar condignamente o advogado – Recurso negado.

Recurso negado.*

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **MARIA LOPES FERREIRA E MARIA DO ROSÁRIO LOPES DE SÁ**, em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, julgada procedente pela r. sentença de fls.122/126 “*para condenar a ré a pagar a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada parte autora, totalizando a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida desde o arbitramento (Súmula 362 STJ) pelo índice IPCA, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Mister salientar que “nas ações de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não caracteriza sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ). Em razão da sucumbência exclusiva da ré, arcará esta com o pagamento de custas e dos honorários advocatícios da parte adversa, ora arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, conforme artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.*”

Apelam as autoras, defendendo a majoração dos danos morais. A falha na prestação de serviço, com cancelamento unilateral do voo e realocação em voo com escala diversa, fez com que as apelantes chegassem com considerável atraso no destino final, perdendo o ônibus que as levaria para São João do Piauí, obrigando-as a pernoitar na casa de uma sobrinha antes de seguir a viagem de ônibus no dia seguinte. Entendem caso de majoração da verba indenizatória para R\$15.372,59 para cada autora, fixando-se os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação (fls.580/589).

Recurso processado e respondido (fls. 594/597).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional de passageiros.

A ação foi julgada procedente em parte condenando a aérea ré por danos morais, no valor de R\$5.000,00 para cada autora, totalizando R\$10.000,00 (dez mil reais), por r. sentença apelada assim fundamentada:

***“Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, haja vista que as atividades desempenhadas pela ré inserem-se no conceito de serviços e as autoras são destinatárias finais dessa prestação, fazendo com que as partes se amoldem, respectivamente, aos conceitos de fornecedor e consumidor delineados pelos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90. Nesse passo, a responsabilidade da demandada é objetiva, nos moldes do artigo 14 da Lei de Consumo, de sorte que responde, independentemente da existência de dolo ou culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos ou vícios relativos à prestação dos serviços. Desarrazado o argumento de defesa no sentido de que o imprevisto configura excludente de responsabilidade. Ao contrário, problemas relativos à malha aérea, à manutenção das aeronaves e questões de ordem climática consubstanciam verdadeiro fortuito interno, porquanto são fatos cuja ocorrência integra o risco da atividade explorada por companhias aéreas. Diante disso, não que há que se falar no rompimento do nexo etiológico entre os problemas no voo operado pela ré e os danos suportados pelas partes demandantes. O serviço oferecido e contratado deve ser prestado a contento, respeitando-se fielmente o que fora estipulado, com observância das datas e horários de saída e chegada dos voos, embarque e desembarque ao destino, entrega das bagagens despachadas, segurança e pontualidade do meio de transporte contratado, sendo que eventuais problemas surgidos pelo caminho decorrem do risco assumido no contrato que encerra obrigação de resultado. (...) Os transtornos emocionais experimentados pelas autoras, inequivocamente, dão ensejo à ocorrência do dano moral que, na hipótese, é in re ipsa, isto é, emerge do próprio fato, havendo presunção da efetiva*”**

lesão aos direitos da personalidade quando comprovada a ocorrência dos danos suportados, já que são óbvios seus efeitos nocivos. A prestação de serviços deficitária pela ré foi causa direta de tais transtornos, de sorte que o nexo causal está configurado, ensejando a responsabilização objetiva, nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14, do Código de Defesa do Consumidor, além dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil. Nesse passo, é devida a indenização nos termos do artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, restando apenas quantificá-la. De acordo com pacífica doutrina e jurisprudência, a indenização deve representar uma punição para o infrator, capaz de desestimulá-lo a reincidir na prática do ato ilícito, e deve ser apta a proporcionar aos ofendidos um bem-estar psíquico compensatório do amargor da ofensa, mas sem causar o enriquecimento ou o empobrecimento das partes envolvidas, devendo, assim, desestimular a conduta do ofensor e consolar as vítimas. Considerando tais diretrizes, concluo que a reparação dos danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autora, revela-se justa e suficiente para ressarcir-las pelo dano moral sofrido.”

A transportadora ré se conformou com a r. sentença, sendo recurso de apelação exclusivo das autoras visando a majoração dos danos morais para R\$15.372,59 a cada autora, arbitrando-se os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

Pelo meu voto nega-se provimento ao recurso.

Conforme reconhecido na r. sentença apelada, a falha na prestação de serviço da aérea ré decorreu do incontroverso cancelamento do voo contratado pelas autoras, remanejando-as para voo no mesmo dia e desembarque das autoras no aeroporto de destino com atraso de aproximadamente 9 horas.

As autoras contrataram a ré para transporte aéreo de São Paulo a Teresina, com conexão em Belo Horizonte, no dia 23/01/2024, com partida às 11:40 e chegada no destino final às 15:00, do mesmo dia (fl. 21).

Com o cancelamento do primeiro trecho do voo, foram as autoras remanejadas para voo que decolou do aeroporto de São Paulo às 12:55 de 23/01/2024, ou seja, a ré reacomodou as autoras para voo no mesmo dia dos fatos, com escala em Recife às 22:40, desembarcando as autoras no destino final às 00:00 de 24/01/2023 (fl.22).

O valor indenizatório deve ser fixado em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ademais, deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dispõe o art. 944, caput e par. único, do CC: *“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”*.

Na hipótese, as autoras chegaram com aproximadamente 9 horas de atraso.

Data vênua das alegações das autoras apelantes, falta verossimilhança à alegação de que em razão do atraso perderam a viagem de ônibus de Teresina a São João do Piauí, supostamente programada para o dia 23/01/2024, às 19:30.

A prova documental produzida demonstra a aquisição das passagens de ônibus para o dia 24/01/2024, às 19:30, (fl. 23), e não o dia anterior, como alegado pelas autoras apelantes.

Ademais, restou incontroverso dos autos que a transportadora aérea ré forneceu voucher de alimentação às passageiras, além de remarcar o voo para a mesma data, prestando assistência material às autoras apelantes (art. 27 da Resolução ANAC 400/2016).

No tocante à hospedagem, a requerida não possuía a obrigação de arcar com custos de hospedagem das autoras, porque o voo foi realocado para o mesmo dia, sem necessidade de pernoite em hotel.

Não há nos autos prova alguma da existência de transtornos extraordinários além do atraso de 9 horas, mesmo porque as autoras apelantes dormiram na casa de parente (sobrinha) antes de seguir a viagem de ônibus, sem demonstrar qualquer outro desdobramento em razão do atraso do voo, a justificar o arbitramento dos danos morais em quantia expressiva de R\$15.372,59 para cada autora.

Sobre o tema:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO.

AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS

MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem.

2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado.

4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial.

5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.

(REsp 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018)

Nesse cenário, o d. Juiz a quo deu plena aplicabilidade ao disposto no art. 944 do CC, fixando a indenização reparatória dos danos morais segundo a extensão do dano, afigurando-se razoável a verba indenizatória fixada na r. sentença em **R\$5.000,00** (cinco mil reais), não merecendo modificação, desprovendo-se o recurso.

Por fim, não é caso de modificação dos honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, arbitrados em consonância com o art. 85, §2º, do CPC, valor que remunera condignamente o trabalho executado pelo advogado das autoras, desprovendo-se o recurso também quanto ao tema.

Por tais fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR