



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000317255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009809-50.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BRUNO BEZERRA DE MELLO, 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) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11824

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009809-50.2024.8.26.0068 – Barueri

APELANTE: Bruno Bezerra de Mello

APELADO: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

JUIZ: Bruno Paes Straforini

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo de pessoas – Atraso de 21 horas ocorrido em voo nacional – Sentença de procedência, condenando a requerida ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 3.000,00, valor inferior ao pleiteado (R\$ 7.000,00) – Recurso do autor-apelante pretendendo exclusivamente a majoração da quantia fixada a título de danos morais – Danos morais que não são presumidos no caso de atraso/cancelamento de voo, de acordo com o mais recente entendimento do C. STJ – No caso dos autos, não houve comprovação de assistência de hospedagem por parte da companhia aérea, ainda que o autor tenha chegado somente no dia seguinte ao destino – Deve-se levar em consideração, ainda, que foram dois cancelamentos consecutivos, sendo que o autor teve que suportar diversas escalas não programadas, ainda que seu voo original fosse direto – Além das 21 horas de atraso, seu destino final acabou sendo cidade diversa daquela que pretendia chegar – Circunstâncias que não podem ser encaradas como mero dissabor, tendo sido corretamente julgado procedente o pedido de dano moral – Caráter compensatório e punitivo da quantia – Verba majorada para R\$ 5.000,00, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sopesando, ainda, os fatos ocorridos in casu – Honorários recursais incabíveis (Tema 1059 do STJ) – Sucumbência recíproca inexistente (Súmula 326 do STJ) – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a **sentença de fls. 109/113**, cujo relatório se adota, que **julgou procedente** a ação de indenização fundada em atraso de voo, para condenar a requerida ao pagamento de dano morais, no valor de R\$ 3.000,00. Diante da sucumbência da companhia aérea, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de 10% do valor atualizado da condenação.

Apela o autor (fls. 116/123) pleiteando, em síntese, a majoração da indenização por danos morais para o valor de R\$ 7.000,00.

Recurso tempestivo e preparado. Contrarrazões às fls. 129/139.

É o relatório.

Decide-se.

Cuida-se de ação indenizatória por danos morais, referente à transporte aéreo de passageiros, na qual o autor narra que seu voo sofreu atraso de aproximadamente 21 horas para a chegada ao seu destino.

Segundo consta dos autos (cartões de embarque às fls. 21/25), o requerente adquiriu passagem aérea, saindo do aeroporto de Belém no dia 28/03/24, com destino à Recife e chegada prevista para 11:50 daquele dia.

O voo, no entanto, fora cancelado pela ré, que realocou o passageiro em novo voo, este saindo de Belém, com escala em Fortaleza e destino à Campina Grande, com previsão de chegada às 22:55, do dia 28/03.

Chegando em Fortaleza, contudo, novamente houve cancelamento por parte da requerida. Assim, o requerente foi realocado em voo ocorrido somente no dia seguinte (29/03/24), saindo de Fortaleza, fazendo escala em Recife, chegando em João Pessoa às 09:00, do dia 29/03.

Citada, a requerida apresentou defesa sustentando que os cancelamentos ocorreram "por razões completamente alheias à sua vontade" (necessidade de manutenção técnica nas aeronaves), defendendo, ainda, a ausência de responsabilidade e consequente danos morais.

Inicialmente, relembra-se que a sentença de fls. 109/113 julgou procedente a ação, reconhecendo a ocorrência de falha na prestação de serviços, **sendo interposto recurso somente pelo autor, no que se refere ao capítulo da sentença concernente ao valor dos danos morais**. Neste cenário, **deixo de discorrer a respeito da responsabilidade da requerida-apelada, que já se encontra incontroversa nos autos**.

No que tange à indenização por danos morais devida em casos de cancelamento ou atraso de voo, ressalta-se que o entendimento mais recente do C. STJ indica que os danos morais não são presumidos:

"3. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida."
(AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020)."

Neste sentido, é preciso analisar o caso concreto, avaliando fatores como ter a companhia prestado a assistência material necessária aos

passageiros, se foram acomodados o mais breve possível em outra aeronave para evitar consequências maiores, se os passageiros foram informados a respeito dos motivos do atraso/cancelamento e até mesmo quais foram as consequências práticas do atraso para cada um.

No caso dos autos, embora a ré tenha demonstrado que prestou assistência ao autor mediante a emissão de voucher de alimentação (fl. 50), não comprovou que teria auxiliado no quesito hospedagem, uma vez que o voo no qual o autor fora realocado somente partiu no dia seguinte. Veja-se que essa é uma das determinações do artigo 27 da Resolução 400/2016 da ANAC, suscitado pela própria apelada.

Outrossim, deve-se levar em consideração que foram dois cancelamentos consecutivos, sendo que o autor teve que suportar diversas escalas não programadas, ainda que seu voo original fosse direto. E mais, seu destino final acabou sendo João Pessoa, cidade diversa daquela que pretendia chegar (Recife).

Ora, tais circunstâncias jamais poderiam ser encaradas como mero dissabor. O apelante, que pretendia realizar viagem aérea de pouco mais de 2 horas, acabou sendo obrigado a suportar verdadeira via-crúcis para chegar ao seu destino, marcado por incertezas (considerando os dois cancelamentos) e dificuldades relevantes (diversas escalas não programadas e chegada em cidade diversa).

Deve-se, ainda, ponderar que o maior atrativo do transporte aéreo é justamente o curto período levado para percorrer grandes distâncias. Ora, o atraso de 21 horas frustra completamente o objetivo principal do serviço, que inclusive é oferecido com valores muito superiores ao transporte terrestre.

Ademais, imperioso apontar que a Corte Superior entende que a espera superior a 8 horas já constitui atraso significativo (sendo de 21 horas no caso dos autos):

“6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de **mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas – que não é considerado significativo** –, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse.” (STJ, AgRg no REsp 1269246/RS, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014)

Assim, o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comezinho descumprimento contratual, **sendo que era mesmo de rigor a fixação de indenização por danos morais.**

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de

conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima (acima mencionados), fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a **majoração da quantia arbitrada para R\$ 5.000,00**.

Neste sentido, já decidiu a 12ª Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – **atraso de doze horas em relação à viagem originariamente contratada** – apelante que não recebeu qualquer tipo de assistência, por motivos operacionais – hipótese que não é de mero aborrecimento banal – **indenização fixada em R\$5.000,00** e não no valor inicialmente pleiteado (R\$9.000,00) – valor adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba – recurso parcialmente provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1093700-04.2023.8.26.0100; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)**

Esclarece-se que não são aplicáveis honorários recursais ao presente caso, tendo em vista o entendimento firmado pelo C. STJ, no **Tema Repetitivo nº 1059**¹.

Cumprе ressaltar, ainda, que a condenação em valor inferior ao pedido, na ação de indenização por danos morais, não implica sucumbência recíproca (**Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça**).

Anota-se, por fim, que é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para

¹ A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para majorar a indenização devida a título de danos morais para R\$ 5.000,00.

MARCO PELEGRINI
Relator