



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353297

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015661-55.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante PÂMELA DA ROSA DIAS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2640 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1015661-55.2024.8.26.0068
Comarca: Foro de Barueri - 2ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Daniela Nudeliman Guiguet Leal
Apelante: Pâmela da Rosa Dias
Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

EMENTA: Apelação. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ANTECIPAÇÃO DE VOO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I CASO EM EXAME

Antecipação de voo. Ajuste na malha viária. Condenação ao pagamento dos danos materiais e danos morais.

II QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Pretensão da autora de majoração da indenização por danos morais.

II RAZÕES DE DECIDIR

Mérito. Dano moral in re ipsa. A indenização por danos morais deve cumprir função compensatória e pedagógica, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar enriquecimento sem causa da vítima e desestímulo à prática reiterada de condutas lesivas pela ré. Considerando as peculiaridades do caso, a condição financeira das partes e os precedentes jurisprudenciais, a majoração do valor da indenização para R\$ 6.000,00 se mostra adequada.

IV DISPOSITIVO E TESE.

Sentença reformada. Recurso provido em parte.

Julgado relevante citado: REsp nº 1.796.716/MG, rel. Ministra Nancy Andrigli, j. 27/08/2019.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Pâmela da Rosa Dias contra a r. sentença, proferida às fls. 74/78, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: *"Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial para condenar a ré ao pagamento de R\$ 12,76, a título de danos materiais, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do evento danoso até 29/08/2024, após essa data devidamente corrigidos pelo IPCA e acrescida de*

*juros legais de 12% ao ano desde a data do evento danoso até 29/08/2024, após essa data pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. Ainda, **CONDENO** a requerida a pagar a parte requerente a importância de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, devidamente corrigidos pelo IPCA e acrescidos de juros pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, desde a prolação da sentença, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. Assim, ponho fim ao processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno a ré, ainda, no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil."*

A autora apela (fls. 81/91) pugnando, em suma, por (i) antecipação do voo sem aviso prévio; (ii) majoração da indenização por dano moral para o importe de R\$ 12.000,00 e, por fim, (iii) fixação do marco inicial da incidência dos juros moratórios a partir da data de citação.

Recurso respondido a fls. 101/107.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Houve oposição ao julgamento virtual, em fls. 113.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Primeiramente, para que seja reputada válida a oposição ao julgamento virtual apresentada às fls. 113 pela apelante, caberia à parte demonstrar prejuízo advindo de tal forma de julgamento. A oposição a essa modalidade de julgamento deve ser motivada e com demonstração concreta do prejuízo, sob pena de violação dos princípios da celeridade e

efetividade do processo, razão pela qual deve ser rejeitada a desmotivada oposição de fls. 113.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento

Cuida-se de ação de reparação de danos morais, em que a parte apelante noticiou ter adquirido uma passagem aérea junto a ré para o dia 24/07/2024 no trecho Passo Fundo para Viracopos.

Mesmo chegando com 2 horas de antecedência, foi impedida de realizar o *check in* uma vez que o mesmo havia sido antecipado e encerrado. Foi realocada em voo para o dia 25/07/2024, ou seja, 24 horas após o voo inicial.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência, contra a qual se insurge a parte apelante.

Não houve interposição de recurso de apelação pela ré, pelo que transitou em julgado a identificação dos danos morais devido à responsabilidade objetiva da companhia aérea decorrente de fortuito interno.

Desta forma, a matéria devolvida ao Tribunal, pelo recurso de apelação, resume-se à majoração do valor de indenização por danos morais.

Portanto, por consequência lógica, o capítulo da r. sentença que reconheceu a falha na prestação do serviço de transporte e o dever de indenizar, com base na responsabilidade objetiva da empresa aérea,

restou acobertado pela coisa julgada material, o que autoriza a apreciação direta da quantificação dos danos morais neste recurso.

A respeito do dano moral, a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho dispõe que:

"Por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais. (...) Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti que decorre das regras de experiência comum. Tangente ao quantum fixado pelo Juízo a quo, a reparação do dano deve corresponder à realidade dos fatos concretos, eis que, consabido, tem por escopo compensar os prejuízos da vítima, bem como evitar a prática reiterada dos atos lesivos. Para isto, devem ser observados certos vetores, quais sejam: a compensação pelo ilícito, que visa a amenizar os efeitos do dano, os quais são, pela sua natureza, incomensuráveis; a gravidade, ligada ao fato e que pode ser avaliada pela forma de agir do ofensor e o alcance da repercussão; e, por fim, o de maior relevância, que corresponde à situação econômico-financeira do ofensor."

No caso, a relação jurídica entre as partes é incontroversa, e foi satisfatoriamente comprovada pelos bilhetes de fls. 15/20. O atraso no trecho de retorno de Passo Fundo a Viracopos, de aproximadamente 24 horas, em virtude de adequação da malha aérea também é reconhecido por ambas as partes.

No que toca à fixação do *quantum* indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que "deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio 'possibilidades do lesante condições do lesado', cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano"

O C. STJ tem consagrado a doutrina da dupla função na indenização do dano moral, que deve ter cunho compensatório e penalizante. Dentre os muitos julgados que transcorrem sobre o tema, destaca-se o REsp. nº 318379-MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que asseverou em seu voto: "(...) 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 de sua ratio essendi compensatória, e, assim, causar enriquecimento indevido à parte. É preciso que o prejuízo da vítima seja aquilatado numa visão solidária da dor sofrida, para que a indenização se aproxime o máximo possível do justo (...)".

Ademais, de se observar, nos termos do entendimento do C. STJ, o preenchimento dos requisitos elencados no REsp 1584465/MG, para a caracterização de danos morais decorrentes de atraso de voo:

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 Andrichi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018)

Nessa ordem de ideias, tem a reparação pelos danos morais caráter compensatório e punitivo, eis que o seu arbitramento deve se firmar no caráter punitivo e pedagógico da compensação, sem perder de vista a vedação do enriquecimento sem causa da vítima - ou seja, a condenação (pautada no princípio da lógica do razoável) deverá assumir caráter pedagógico à empresa apelada, com base na teoria do desestímulo, ao mesmo tempo em que não deve promover o enriquecimento sem causa da parte apelante.

Assim, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas

do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido das vítimas.

Feitos esses esclarecimentos, deve ser majorada a verba indenizatória, fixada pela r. sentença, para R\$ 6.000,00, valor que tem como parâmetros a extensão do dano, as condições econômicas das partes e a intensidade da culpa, bem como o caráter sancionador dessa indenização, em consonância com o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, servindo de desestímulo para a ré e compensatório para a parte autora, observando-se as condições sociais e econômicas das partes litigantes, a conformação dos fatos e a natureza do dano, de forma a não haver locupletamento indevido de uma parte e empobrecimento da outra, estando em consonância com o valor arbitrado em casos similares por este E. Tribunal de Justiça e esta C. Câmara.

Nesse sentido, seguem os precedentes relacionados a **atraso de voo por mais de 19 horas** (destaques nossos):

ATO ILÍCITO E DEFEITO DE SERVIÇO -
Reconhecimento: (a) da existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, consistente no descumprimento dos horários previstos, com atraso de 20 horas para a chegada ao destino final dos autores passageiros, sem receber assistência material adequada da parte ré; e (b) que nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial do autor, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade da transportadora ré.
RESPONSABILIDADE CIVIL – Configurado o ato ilícito e defeito do serviço prestado pela transportadora aérea, consistente em falta de assistência material adequada após cancelamento de voo, com atraso de 20h na chegada do autor, e não caracterizada nenhuma

*excludente de sua responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da transportadora aérea na obrigação de indenizar a parte autora passageira pelos danos decorrentes do ilícito em questão. **DANO MORAL – Mantida a condenação da parte ré, ao pagamento de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$7.500,00, para cada autor, com incidência de correção monetária desde o arbitramento** - A falha de serviço consistente na ausência de prestação de assistência material e/ou informacional ao consumidor lesado em hipótese de atraso considerável ou cancelamento de voo, caso dos autos, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1029893-73.2024.8.26.0100; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)*

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO E ATRASO DE VOO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES CLARAS E PRECISAS SOBRE O CANCELAMENTO DO VOO E DE REALOCAÇÃO ADEQUADA DOS AUTORES EM OUTRA AERONAVE. NECESSIDADE DE TRASLADO PELA VIA TERRESTRE ATÉ O DESTINO. ATRASO TOTAL DE CERCA DE 19 HORAS. DANOS MORAIS COMPROVADOS. 2. INDENIZAÇÃO FIXADA

EM R\$6.000,00 (SEIS MIL REAIS), PARA CADA AUTOR, QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL AO PREJUÍZO CAUSADO. 3. **RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1012442-34.2024.8.26.0068; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/01/2025; Data de Registro: 24/01/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. MANUTENÇÃO INESPERADA NA AERONAVE. FORTUITO INTERNO. PERDA DA CONEXÃO E PERNOITE PARA AGUARDAR O VOO REMARCADO PARA O DIA SEGUINTE. ATRASO DE 19 HORAS PARA CHEGADA AO DESTINO. DANO MATERIAL CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ARBITRADA NO TOTAL DE R\$ 6.000,00, SENDO A METADE A CADA AUTOR. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL SOPESADA NO ARBITRAMENTO DA INDENIZAÇÃO, MITIGANDO O VALOR. ENCARGOS DA SUCUMBÊNCIA ATRIBUÍDOS À RÉ. - RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1008514-18.2020.8.26.0003; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2020; Data de Registro: 13/11/2020)

O montante deve ser devidamente atualizado pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça (Súmula nº 362, do E. Superior Tribunal de Justiça), e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação, diante do ilícito contratual. Anota-se que a correção monetária e a taxa de juros deverão ser calculadas nos termos estabelecidos pela Lei

Federal nº 14.905/24.

Consigne-se que a quantia aqui indicada não pode ser considerada insignificante ou excessiva, situando-se em patamar condizente com os fatos específicos do caso dos autos e com as partes envolvidas.

Vale lembrar que, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" (Súmula nº 326 do C. STJ).

Diante do exposto, é de rigor a parcial reforma da r. sentença, apenas para majorar a indenização por danos morais para R\$ 6.000,00, nos termos da fundamentação acima.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso da parte autora, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica