



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353548

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012438-94.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes LUIS FILIPE LIMA E SILVA e EMANUELE CRUZ VITOR, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1012438-94.2024.8.26.0068

Origem: **Foro de Barueri/1ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Bruno Paes Straforini

Recorrente: **Luis Filipe Lima e Silva, Emanuele Cruz Vitor**

Recorrida: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01563

Apelação cível. Ação de indenização por dano material e moral. Transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Sentença de improcedência. Inconformismo dos autores. Dano moral. Pretensão de reconhecimento de dano moral. Acolhida. Falha na prestação dos serviços. Direitos de personalidade atingidos. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (mais de 07 horas). Perda de conexão em razão da demora. Necessidade de reacomodação dos autores em novo voo em outro aeroporto, com deslocamento via terrestre. Falta de auxílio material. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor, nos limites do pedido. Precedentes desta C. Câmara. Dano material. Pedido consistente em reembolso de gasto com alimentação. Despesa demonstrada. Restituição devida. Sentença reformada. Inversão do ônus de sucumbência. **Recurso provido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 140/143, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória por atraso de voo, ajuizada por Luis Filipe Lima e Silva e Emanuele Cruz Vitor contra Azul Linhas Aereas Brasileira S/A. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Os autores, ora apelantes, defendem que o atraso de voo de mais de

07 horas do horário originalmente previsto, com necessidade de modificação de aeroporto e realização de parte do transporte via terrestre, causou-lhes abalo moral, devendo a ré ser condenada ao pagamento de reparação no valor de R\$ 5.000,00 para cada um, totalizando R\$ 10.000,00. Afirmam, ainda, a ocorrência de prejuízo material, no valor de R\$ 21,80, requerendo o reembolso (fls. 146/155).

Contrarrazões a fls. 161/167.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 113/114).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitado o entendimento do I. Juízo *a quo*, o recurso comporta acolhimento.

Consta da inicial que os autores contrataram transporte aéreo junto a ré, adquirindo passagens para o trecho Belo Horizonte-MG/Maceió-AL, com conexão em São Paulo-SP. A saída de Belo Horizonte, em 11/05/2024, estava programada às 06h00 e a chegada em Maceió prevista para as 10h40 do mesmo dia. No entanto, houve demora na partida, de modo que, ao chegarem à conexão em São Paulo, foram informados de que a única opção seria realocá-los em um novo voo, previsto para as 15h20, com partida no aeroporto de Ribeirão Preto-SP, com o trecho São Paulo/Ribeirão Preto sendo realizado via terrestre. Chegaram em Maceió somente às 18h00. Narram não ter recebido auxílio material para alimentação, buscando o ressarcimento de R\$ 21,80.

Em contestação, a ré alegou, em suma, a ocorrência de fortuito interno (manutenção não programada da aeronave), reacomodando os autores em horário mais próximo, com prestação do auxílio material, incluindo alimentação. Diz ter havido mero atraso, a descaracterizar prejuízo moral. Subsidiariamente, argui que o *quantum* indenizatório deve ser fixado de forma moderada.

É incontroverso que houve atraso na partida, que culminou em realocação dos apelantes do seu voo de conexão, o que ocorreu em aeroporto diverso, ocasionando mais de sete horas de atraso em relação ao horário original para a chegada ao destino.

Nesse contexto, evidente a ocorrência de dano moral diante de toda a situação vivenciada pelos autores, em razão de atraso expressivo, com parte do transporte sendo feita via terrestre, partindo de aeroporto em cidade diversa.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofridas pelos autores, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

Quanto às excludentes da obrigação de indenizar, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)" [destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (AgRg no AREsp 747355/RJ).

A necessidade de manutenção não programada, assim como a alteração da malha aérea, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Houve o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo, por tempo considerável.

Verifica-se que o atraso do voo gerou transtornos à parte autora que superam os limites do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

No caso vertente, os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

Com efeito, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

O magistrado, a seu prudente arbítrio, deverá avaliar as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: **a)** atraso expressivo (aproximadamente 07 horas do horário previsto originalmente); **b)** parte do percurso sendo feita via transporte terrestre; **c)** ausência de prestação de auxílio material; pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 5.000,00 para cada autor, nos limites do pedido.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara

“TRANSPORTE AÉREO – RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO – Condições meteorológicas desfavoráveis – Fato que caracteriza fortuito interno – Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor, insita ao contrato de transporte aéreo – Prejuízo moral ocorrente – Indenização devida, com valor fixado – Recurso provido.”

(TJSP; **Apelação Cível 1017793-23.2023.8.26.0003**; **Relator (a): Vicentini Barroso**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

*“Direito Civil. Apelação. Indenização por dano moral. Cancelamento de voo. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Recurso provido, com determinação. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por dano moral. O autor adquiriu passagem aérea para viagem em 19/07/2024, mas o voo foi cancelado em razão de necessidade de manutenção na aeronave, resultando em **atraso de 7 horas para a chegada ao destino final**. O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na possibilidade de majoração do valor indenizatório fixado a título de danos morais em primeira instância. III. Razões de Decidir 3. Falha na prestação dos serviços da ré. Cancelamento de voo que acarretou em atraso de cerca de 7 (sete) horas. Frustração na expectativa de viagem. Fato que ultrapassa o mero dissabor. Reconhecimento dos danos morais. 4. A indenização deve ser proporcional aos danos causados, não podendo ser irrisória nem excessiva. **Consideradas as circunstâncias do caso, cabível a majoração da verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, quantia que se mostra adequada, em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido, com determinação. Tese de julgamento: 1. A indenização por dano moral deve ser proporcional aos danos causados, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; Código Civil, art. 405. Jurisprudência Citada: STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, DJ 04/02/2002. TJSP, Apelação Cível*

1045213-09.2023.8.26.0001, Rel. Flávio Cunha da Silva, j. 17/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1011338-07.2024.8.26.0068, Rel. Paulo Alcides, j. 13/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1038818-72.2022.8.26.0506, Rel. Elói Estevão Troly, j. 10/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1056584-27.2024.8.26.0100, Rel. Rodolfo Pellizari, j. 03/02/2025.”

(TJSP; **Apelação Cível 1018357-64.2024.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina;** Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Cancelamento de voo - Atraso de quase oito horas - Acerca dos problemas técnicos operacionais que teriam causado o atraso na viagem, tem-se que a demandada não trouxe aos autos a necessária prova a respeito, o que, aliás, configura fortuito interno e não isenta a responsabilidade objetiva da empresa aérea - Falha na prestação do serviço configurada,- Demandada não demonstrou que tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente ao requerente (art. 373, II, do CPC), nem sequer demonstrou que o voo realocado era o único disponível pelas companhias aéreas naquele dia - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida majorada de R\$ 1.000,00 para R\$ 5.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes - Correção monetária desde o arbitramento - Hipótese de ilícito contratual - Juros de mora devidos a partir da citação, quando a devedora foi constituída em mora (art. 240 do CPC) - Recurso parcialmente provido para esse fim e arbitrada a verba honorária em 20% sobre o valor da condenação.”

(TJSP; **Apelação Cível 1084603-82.2020.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira;** Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2022; Data de Registro: 22/03/2022)

Portanto, levando-se em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, o recurso deve ser acolhido para que a indenização por dano moral seja fixada em R\$ 5.000,00 (dez mil reais) para cada um dos autores.

No tocante ao prejuízo material ocorrido em razão da demora, fora demonstrada pelos autores a despesa de R\$ 21,80 (fls. 30) com alimentação. Em contrapartida, a ré não comprovou ter-lhes oferecido assistência nesse sentido, devendo, portanto, ressarcir-los do gasto incorrido.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento*** ao recurso, para que os **pedidos sejam julgados procedentes**, condenando-se a parte ré ao pagamento de: **a)** R\$ 21,80 pelo dano material; e **b)** R\$ 5.000,0 para cada um dos autores, a título de indenização por dano mora.

A correção monetária, incidente sobre a indenização por dano material, deverá ser calculada com base no índice legal, a contar do desembolso, conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando então será calculada, em continuação, pelo IPCA, nos termos do artigo 389, § único, do Código Civil, índice que se aplica com exclusividade à indenização por dano moral, a contar da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ).

Os juros de mora, incidentes sobre as indenizações por danos material e moral, deverão ser calculados à taxa de 1% ao mês, a contar da citação, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando então serão calculados, em continuação, conforme o disposto no artigo 406, § 1º, do Código Civil: *“a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de trata o parágrafo único do art. 389.”*

Em razão do provimento do recurso, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que a ré deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes

Relator