



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

Registro: 2025.0000358969

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1004993-30.2021.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante OSCAR RICHARD BARNES, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 10 de abril de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



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

Voto nº 40.288

Apelação Cível nº 1004993-30.2021.8.26.0068

Comarca de Barueri

Juiz(a): Raul de Aguiar Ribeiro Filho

Apelante(s): Oscar Richard Barnes

Apelado(a)(s): Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. INSURGÊNCIA DO AUTOR. CANCELAMENTO DO VOO CONTRATADO E PERDA DE CONEXÃO. DANOS MORAIS EM RAZÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CABIMENTO. O serviço de transporte contratado não atendeu o que dele se esperava. No caso em comento, o cancelamento repentino e injustificado do voo programado (São Paulo/ Lisboa) acarretou transtornos ao autor que superam o mero aborrecimento. O autor perdeu o voo de conexão que faria em Lisboa com destino a Manchester/Reino Unido e precisou adquirir novas passagens às próprias expensas para não perder compromissos profissionais. Não recebeu qualquer assistência material da ré e ainda precisou percorrer parte do trecho da viagem de trem, chegando ao destino final com mais de 11 horas de atraso. Ao contrário do que alega a ré, a prestação do serviço foi deficiente. Os incômodos sofridos, as atribulações e as expectativas desfeitas extrapolam o mero dissabor do cotidiano. Dano moral caracterizado. A indenização por danos morais, no entanto, é arbitrada em R\$ 5.000,00, pois se tratava de viagem de retorno e não houve prova de outras situações excepcionais, além daquelas já relatadas nos autos, que dê ensejo a uma indenização mais elevada (R\$ 8.000,00 como pretendido pelo apelante). Ação parcialmente procedente, em maior extensão. Sentença reformada. Ônus de sucumbência atribuído à ré (cf. art. 85, § 2º do CPC e Súmula 326 do STJ).

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r.



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

sentença, prolatada às fls. 314/318, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação de indenização por danos materiais e morais que **OSCAR RICHARD BARNES** ajuizou contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**

A ação foi julgada parcialmente procedente para “condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, na quantia de R\$3.410,29 (três mil quatrocentos e dez reais e vinte e nove centavos), corrigida, pela Tabela Prática do TJ/SP desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação.”

Inconformado, o autor apela às fls. 321/329. Alega que em razão da falha na prestação do serviço prestado pela ré, ele faz jus à indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

Contrarrazões (fls. 178/189).

Não houve oposição ao julgamento pelo Plenário Virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Depreende-se dos autos que o autor adquiriu passagem aérea para realizar os trechos do Rio de Janeiro a Manchester/UK, com conexão em VCP/São Paulo a Lisboa/Portugal (voos TP 6278/AD4017, TP50000/AD8750 e TP 1312), embarque no dia 04/01/2020 e previsão de chegada em Manchester, às 10h45min., do dia 05/01/2020.

Ocorre que ao chegar no aeroporto de São Paulo, o autor foi informado pela ré que o voo com destino a Lisboa estava atrasado por motivos operacionais. A única alternativa oferecida foi outro voo, apenas no dia 06/01/2020. Assim, diante da falta de alternativa plausível e, sem receber qualquer assistência material, o autor precisou adquirir às próprias expensas passagem aérea para Londres e ir de trem até a Manchester para não perder compromissos profissionais. Além disso, o autor chegou ao destino apenas às 23h40min. no dia 05/01/2020, com mais de 11 horas de atraso.

O atraso/cancelamento do voo em São Paulo com destino a



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Lisboa não foi informado ao autor pela ré com a devida antecedência. Além disso, ele não recebeu qualquer assistência material.

Não se olvide que a relação jurídica configurada é de consumo, submetendo-se as partes ao Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da companhia aérea pelo evento danoso é patente e não a exime a ré do dever de indenizar os passageiros.

Para se eximir de sua responsabilidade pelos fatos, incumbiria à ré demonstrar a ocorrência de caso fortuito ou força maior (fatos não demonstrados nos autos), ela também deveria provar que prestou a devida assistência ao passageiro, mas nada disso ocorreu aqui.

Evidente que o autor tinha a expectativa de comprar uma passagem aérea, para chegar ao seu destino no prazo e da forma programadas, porém, foi obrigado a deslocar para outro país e realizar outro trecho (por via aérea e terrestre), e às próprias expensas, para cumprir uma parte do contrato de transporte que era de responsabilidade da ré.

Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência diante do cancelamento do voo, os revezes, o estresse e a falta de assistência extrapolam o mero dissabor do cotidiano. O dano moral suportado no presente caso é inegável.

É sabido que o valor da reparação de danos morais não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência.

A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: *"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa"* (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).



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

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire a ré a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.

No entanto, a indenização pretendida (R\$ 8.000,00) é excessiva, pois embora a situação vivenciada tenha causado ao autor danos morais indenizáveis, tratava-se de voo era de retorno de viagem e, levando-se em consideração que houve a compra de novas passagens e chegada ao destino no mesmo dia (ainda que com mais de 11 horas de atraso), o autor conseguiu não perder seus compromissos profissionais.

Importante consignar que não se está aqui menosprezando os desconfortos e situações vivenciadas, muito ao contrário, contudo, a indenização a título de danos morais deve ser estabelecida dentro de um critério de prudência e razoabilidade e, no caso concreto, não se vislumbra outras consequências extraordinárias, além dos fatos narrados pelos autores que justifique uma indenização elevada. Assim, a indenização a título de danos morais é arbitrada em R\$ 5.000,00, porque atende aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida.

Encontra-se inclusive alinhada às decisões desta Colenda 12ª Câmara de Direito Privado em situações análogas:

APELAÇÃO – Dano moral - Transporte aéreo nacional - Atraso de voo - Discussão que diz respeito apenas ao quantum arbitrado a esse título - Majoração - Cabimento - Hipótese em que, além do atraso de mais de 11 horas, a requerida-apelada não logrou êxito em demonstrar a prestação de assistência material ao consumidor-apelante - Ausência, ademais, de comprovação do dever de informação voltada a atenuar os desconfortos inerentes à situação vivenciada pelo autor-apelante - Insuficiência da verba indenizatória fixada - Indenização elevada para R\$ 6.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Quantia que deverá ser atualizada pelo IPCA, a partir deste julgamento, e acrescida de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, a contar da citação, em conformidade com o previsto nos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24 - Manutenção da distribuição dos ônus sucumbenciais - Descabimento da fixação de honorários recursais. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1008856-86.2024.8.26.0068; Relator (a): Marco Pelegriani; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte Aéreo Nacional – Atraso de 30 minutos do voo que impossibilitou o embarque do



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

autor no voo de conexão no mesmo dia - Responsabilidade objetiva do prestador de serviços pelos danos causados - Insuficiência do serviço prestado – Alegação da companhia aérea de excludente de responsabilidade haja vista a ocorrência de necessidade de readequação da malha aérea em razão de condições climáticas adversas – Ausência de qualquer prova nesse sentido – Indenização por dano moral que se mostra devida e mantida em R\$3.000,00 observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como levando-se em consideração a prestação de assistência ao consumidor pela ré, dispondo de hotel e reacomodação em outro voo no dia seguinte – Comprovação da necessidade do autor adquirir nova passagem em virtude de compromisso inadiável, a justificar o ressarcimento por dano material no importe de R\$ 3.083,53 - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1013059-28.2023.8.26.0068; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA RÉ IMPROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. PANDEMIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. CANCELAMENTO DO VOO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. INDENIZAÇÃO MANTIDA. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da companhia aérea ré. Primeiro, reconheço a responsabilidade da ré no evento danoso. Transporte aéreo para o trecho São Paulo - Rio de Janeiro, ida e volta. Situação em que houve o cancelamento dos voos, sob alegação de decorrentes dos efeitos da pandemia. Todavia, a alteração dos voos se deu sem juntos motivo. Os fatos ocorreram após a segunda onda da pandemia de Covid 19 (final de 2021). Ou seja, a ré continuou a comercializar seus serviços, no mercado de consumo, no ano de 2021. E assim agiu mesmo cientes da pandemia da COVID-19 e dos seus efeitos sobre possíveis viagens. Aliás, numa clara violação do princípio da boa-fé contratual, há indícios de inexistência dos voos comercializados, pois não constavam no demonstrativo do FlightRadar para as datas contratadas. Segundo, reconheço a existência de danos materiais. Diante da falha na prestação dos serviços aéreos, cabível a condenação da ré ao ressarcimento gastos extras com a hospedagem até o dia 28/10/2022 e o valor do aluguel de carros, no valor extra de R\$103,42. E terceiro, mantém-se o reconhecimento da existência de danos morais. A autora vivenciou situação de frustração ao ver as passagens aéreas serem canceladas na véspera da viagem pretendida. O cancelamento dos voos se deu sem motivo justo. Além disso, tem-se como provados os transtornos e dissabores advindos do atendimento inadequado para solução do cancelamento do voo e da ausência de prestação de assistência material e que devem ser qualificados como danos morais. Indenização mantida no valor de R\$ 5.000,00, dentro dos parâmetros admitidos pela Turma julgadora. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001655-52.2023.8.26.0529; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024).

A correção monetária da indenização deve incidir a partir da



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora de 1% ao mês contados da citação (por se tratar de responsabilidade contratual).

A ação é parcialmente, em maior extensão. Em razão do que fora decidido, arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação (cf. art. 85, § 2º do CPC e Súmula 326 do STJ).

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.