



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361586

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054459-78.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MARCEU KIM, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, 8 de abril de 2025

COUTINHO DE ARRUDA
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 52406

Apelação nº 1054459-78.2023

Apelante: Marceu Kim

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras

Ação de indenização - responsabilidade civil - transporte aéreo nacional - atraso de voo - autor chegou ao destino 12 (doze) horas após o horário inicialmente previsto - danos morais reconhecidos - valor da indenização fixado - ação julgada procedente - recurso provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **MARCEU KIM** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A** buscando o recebimento de indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo contratado. Ao relatório de fls. 201/202, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. O autor apelou pretendendo o reconhecimento dos danos morais, argumentando que teve sua chegada atrasada em 12 (doze) horas devido à demora da apelada em providenciar uma nova acomodação e que a justificativa sobre a readequação da malha aérea não exime a empresa de responsabilidade. Com contrarrazões, os autos foram remetidos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que o autor alega que comprou passagens para viajar de Campinas a São José do Rio Preto no dia 18/09/2023, com chegada prevista para 07:50 hs., mas o voo foi cancelado e remarcado para 12 (doze) horas depois, sendo informado apenas por meio eletrônico, o que causou a perda de um dia de trabalho e despesas imprevistas, pois a companhia aérea não o reacomodou imediatamente.

Ressalte-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é, nitidamente,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de consumo e, nessas circunstâncias, a responsabilidade do fornecedor por eventuais defeitos no serviço prestado é objetiva, a teor do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A esse passo, saliente-se que eventual atraso ou cancelamento de voo decorrentes de condições meteorológicas desfavoráveis ou necessidade de manutenção da aeronave constituem fatos inerentes à atividade econômica da empresa transportadora, devendo ser considerados fortuitos internos.

O atraso de 12 (doze) horas para chegar ao destino não pode ser considerado mero desconforto, ou dissabor corriqueiro decorrente do contrato de transporte aéreo, o qual deve ser cumprido integralmente na forma e no modo contratados, mesmo que a companhia aérea tenha realocado os passageiros e prestado assistência material.

No caso dos autos, é inegável que o atraso do voo contratado pelo autor causou aborrecimentos e transtornos significativos, justificando a reparação dos danos morais por ele suportados.

Nesse sentido: ***“Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de reparação de danos morais. Atraso e cancelamento do voo. Problemas climáticos que não excluem a responsabilidade da ré. Atraso superior a 14 horas. Ocorrência de dano moral. Transtornos suportados pelo autor que fogem do mero aborrecimento. Sentença reformada. Recurso provido”*** (TJSP, Apelação Cível nº 1012307-95.2019, Relator Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 03/04/20).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível nº 1021928-54.2018, Relator Salles Vieira, 24ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 31/10/19.

A esse passo, e, inexistindo linhas exatas, ***“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”*** (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá ***“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”*** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Assim, se muito reduzido, o importe indenitário não acarretará o necessário efeito inibitório à ré, motivo pelo qual, observadas as peculiaridades narradas, mormente o fato de o requerente não ter comprovado qualquer perda de compromisso pessoal ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

profissional em razão da demora, deve ser fixado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente a partir da presente data, e acrescido de juros de mora a partir da citação, o que se mostra de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Destarte, é de rigor a acolhida das razões recursais, para o fim de julgar procedente o pedido inaugural, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, bem como das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, ora, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, ***DÁ-SE PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator