



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366716

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020621-54.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante MICHELE MICHALSKI GALVÃO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1020621-54.2024.8.26.0068

Apelante: Michele Michalski Galvão

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Juiz de Direito: Daniela Nudeliman Guiget Leal

Comarca: Barueri – 2ª Vara Cível

Voto nº 18.181

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO – VOO DOMÉSTICO – Sentença de parcial procedência – Insurgência da autora – Pretensão de majoração da verba indenizatória – Insubsistência – *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, que se mostra consentâneo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de sentença (fls. 77/81), cujo relatório se adota, que, em sede de demanda proposta por Michele Michalski Galvão em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando o réu ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, devidamente corrigidos pelo IPCA e acrescidos de juros pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, desde a prolação da sentença.

Em razão da sucumbência, o douto juízo *a quo* condenou o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Irresignada, recorre a autora (fls. 84/93), aduzindo, em síntese, que adquiriu passagens aéreas para os trechos Maringá (MGF) – São Paulo (VCP) e São Paulo (VCP) – Sinop (OPS). Assevera que o primeiro trecho foi cancelado, motivo que ensejou a perda da conexão previamente agendada. Destaca que foi negada a reacomodação e que não recebeu a assistência devida. Diante da ausência de realocação em itinerário que atendesse ao mesmo destino, alega que não viajou, acarretando a perda de compromissos pessoais importantes. Aduz a responsabilidade

objetiva do fornecedor de serviços e a configuração dos danos morais indenizáveis. Propugna, nesses termos, pela majoração da indenização.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 94/95).

Intimado, o apelado apresentou contrarrazões (fls. 104/112).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Compulsando as razões recursais, verifica-se que o pleito cinge, exclusivamente, ao *quantum* fixado a título de indenização por danos morais.

Por proêmio, anoto que a obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte do consumidor ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos do artigo 737 do Código Civil, emergindo, outrossim, obrigação de proteção, que restou autonomizada (Nesse sentido, Gerardo Mastrandrea, *L'obbligo di protezione nel trasporto aereo di persone*, p. 2-12, Padova, Cedam, 1994).

Tais deveres, ressalta-se, decorrem da boa-fé objetiva e são essenciais ao direito contratual como um todo. Na visão de Judith Martins Costa, “como sua denominação indica, atuam para otimizar o adimplemento satisfatório, fim da relação obrigacional. São deveres que não atinem ao 'que' prestar, mas ao 'como' prestar.” (*A boa-fé no Direito Privado*. 2. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 241).

Nesse contexto, em cotejo com a noção da obrigação como relação jurídica complexa, defluem da cláusula geral de boa-fé objetiva, os denominados deveres anexos ou laterais (*Nebenpflichten*), os quais, quando não implementados, caracterizam hipótese de inadimplemento, *per se*, nos termos do Enunciado nº 24 da I Jornada de Direito Civil:

“Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa”.

No tocante aos deveres, convém consignar a lição de Clóvis do Couto e Silva:

“Os deveres secundários comportam tratamento que abranja toda a

relação jurídica. Assim, podem ser examinados durante o curso ou o desenvolvimento da relação jurídica, e, em certos casos, posteriormente ao adimplemento da obrigação principal. Consistem em indicações, atos de proteção, como o dever de afastar danos, atos de vigilância, de guarda, de cooperação, de assistência” (SILVA, Clóvis do Couto e. *A obrigação como processo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, p. 93).

Natural que, dadas as características próprias do ramo do transporte aéreo, certos eventos denotam caráter extrínseco à atividade empreendida, não havendo que se falar em dano moral em todas as situações de atrasos e cancelamentos de voos, desde que resolvidos dentro de uma margem de tempo razoável e do implemento dos deveres laterais.

Não foi, contudo, a situação fática dos autos.

In casu, ao cotejar o itinerário originário com aquele posterior, nota-se que à autora foi imposta a impossibilidade de embarcar no voo que havia contratado, tendo desistido de voar em razão da perda do objeto. Conclui-se, assim, que a situação perpassou a barreira do mero dissabor.

Atestada a existência de indenização do dano moral, afiguram-se necessárias algumas considerações.

O Superior Tribunal de Justiça decidiu que os danos morais em transporte aéreo não mais devem ser considerados *in re ipsa*. Em outros termos, foi reconhecida, pelo aludido Tribunal Superior, a necessidade de arbitramento dos danos morais em tais eventos com base no concreto sofrimento vivido. De forma clarividente, este é o escólio da eminente Ministra Nancy Andrighi:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE 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 (...)

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. (STJ, REsp 1.584.465/MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 21/11/2018, destaques nossos).

Analizada a situação sob uma ótica ampla, verifica-se ter a intercorrência causado abalos aos planos de viagem do apelante, como exposto.

Entretanto, a fixação de verba reparatória a título de danos morais exige uma atividade parcimoniosa do magistrado, uma vez que inexistente, e nem deveria existir, uma tarifação prevista em lei para os abalos internos sofridos por determinado indivíduo, no âmbito do arquétipo do denominado direito geral de personalidade. Devem ser levados em consideração, portanto, algumas balizas impostas pela melhor doutrina.

São elas, por exemplo, o sopesamento da conduta das partes, a

intensidade e duração do dano, bem como o denominado “valor desestímulo”, destinado a dissuadir o ofensor de igual prática no futuro, no âmbito do princípio da prevenção (Nesse sentido, *Le Tourneau e Cadiet, Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

Nesse sentido, também é valiosa a lição de Caio Mário da Silva Pereira:

“A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo (...) deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo Juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva”. (destaques nossos) (PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 4. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 60 apud STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2007, p.1684).

Assim, tendo em vista as particularidades do caso em tela, em cotejo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso, reputo adequada a quantia arbitrada de R\$ 5.000,00 para a autora. Tal montante revela-se suficiente, sem, contudo, representar deslocamento patrimonial indevido.

Com efeito, apesar de alegar “*perda de compromissos pessoais*” (fl. 2), a parte autora não especificou quais seriam os prejuízos e sequer apresentou adminículo probatório mínimo da perda do compromisso alegado.

Esse é o entendimento firmado por essa C. Câmara em casos análogos:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO - PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO DO VALOR FIXADO PARA OS DANOS MORAIS – CABIMENTO, EM

MENOR EXTENSÃO – Autora que teve a informação de cancelamento de voo somente na chegada ao aeroporto de origem, em Natal-RN, o que veio a ocasionar sua chegada ao destino almejado, em Guarulhos-SP, 12 horas após o previsto originalmente. Autora que alega que foi prestada assistência material, mas insuficiente, não especificando, contudo, no que consistiria tais falhas. Ante as peculiaridades do caso, o valor indenizatório arbitrado em primeiro grau, no importe de R\$ 1.500,00, merece elevação, mas não no valor pretendido pela apelante, no valor de R\$ 8.000,00, que se mostra exagerado. Indenização por danos morais majorada para R\$ 3.000,00, quantia que se mostra mais adequada para reparar o abalo moral experimentado pela autora no episódio, sem que constitua enriquecimento indevido da parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1020296-11.2023.8.26.0005; Relator: Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença fixando indenização por danos morais em R\$ 3.000,00. Apelação somente da autora, pretendendo R\$ 10.000,00. Desacolhimento. Voo: Amsterdã – Paris. Cancelamento. Atraso global de 7 horas. Auxílio material prestado (alimentação). Efeitos morais da violação do direito de embarcar e chegar ao destino no horário programado e da perda de compromisso profissional razoavelmente compensados pela indenização concedida. Majoração indevida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1114516-07.2023.8.26.0100; Relator: José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025)

Nesse contexto, à luz dos princípios da razoabilidade,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso, a quantia arbitrada na origem já se mostra suficiente para indenizar os abalos sofridos. Descabe, pois, o aumento da indenização devida ao autor, sob pena de enriquecimento indevido.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso. Ressalto que, consoante o entendimento do Col. Superior Tribunal de Justiça, “*O recurso interposto pelo vencedor para ampliar a condenação – que não seja conhecido, rejeitado ou desprovido – não implica honorários de sucumbência recursal para a parte contrária*” (Jurisprudência em Teses, ed. 129 – “Dos Honorários Advocatícios – II”, nº 6).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator