



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000368991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003359-28.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CLARA CAMPOS DANTES, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1003359-28.2023.8.26.0068
Comarca: Barueri
Apelante: Clara Campos Dantes
Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.
Voto nº: 28.973

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. PERDA DE CONEXÃO. Sentença de improcedência com consequente apelo da parte autora. Contexto probatório a demonstrar a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela companhia aérea, chegada ao destino com 7 horas de atraso. Responsabilidade da companhia aérea, nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL. Ocorrência. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Quantia arbitrada que proporciona justa indenização, sem tornar-se em fonte de enriquecimento indevido. Sentença reformada. Apelação parcialmente provida.

Vistos.

Ação de indenização por dano moral, em que alega a parte autora, em síntese, falha na prestação de serviços da empresa requerida, que culminou no atraso de cerca de oito horas na chegada ao destino, com perda de conexão. Narra que tal fato configura falha na prestação do serviço e por tal motivo pleiteia indenização no montante de R\$ 10.000,00.

Em resposta a ré alegou que o primeiro trecho por motivos operacionais, caracterizando caso fortuito/força maior, sofreu atraso e que foi fornecida alimentação, descabendo falar em indenização. Impugnou, assim, danos de ordem extrapatrimonial, razão pela qual entende pela improcedência da demanda.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Raul de Aguiar Ribeiro Filho, julgou improcedente a ação, condenada autora a arcar com despesas e custas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atribuído a causa.

Inconformada, apela a autora a pedir a reforma da sentença. Sustenta que, em pese o atraso do primeiro voo, causou a perda de sua conexão, com chegada ao destino com um atraso de mais de 7 horas de diferença do horário contratado, a configurar falha na prestação do serviço. Argumenta acerca da responsabilidade objetiva da companhia aérea. Aduz que não há qualquer excludente de ilicitude na situação, razão pela qual a pleiteia a reforma da sentença e o provimento do apelo.

Recurso tempestivo e preparado.

Não foram apresentadas contrarrazões ao recurso.

É o relatório.

O apelo comporta parcial provimento.

A relação jurídica é de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Restou incontroverso nos autos a falha na prestação do serviço oferecido pela apelada, em razão do atraso do voo contratado e chegada com cerca de 7 horas de atraso ao destino.

Em defesa, a ré sustentou o cancelamento do voo em razão de manutenção não programada.

Como é sabido, o contrato de transporte consiste numa obrigação de resultado, de modo que não basta à companhia aérea levar seu passageiro ao destino contratado. Além disso, é necessário que respeite os termos ajustados pelas partes, dentre os quais está a obrigação de respeitar o dia, horário, local de embarque/desembarque, sem impor embaraços desnecessários.

Não é demais lembrar que a responsabilidade da apelada é objetiva, a teor do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Para que fosse viável a exclusão da sua responsabilidade, era necessária a comprovação de inexistência de defeito na prestação dos seus serviços ou que o defeito decorreu exclusivamente da conduta do consumidor ou de terceiros.

O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo, nos termos dos artigos 734 e 737, do Código Civil, e foi desrespeitado pela ré apelada, a ensejar os danos pleiteados, ainda que eventualmente tenha sido prestada a assistência material à parte autora.

No tocante ao dano moral, é inegável que o atraso na chegada ao destino é causa da sua ocorrência, que, na hipótese, é *in re ipsa*, pois emerge do próprio fato, desnecessária a demonstração dos prejuízos suportados, já que são óbvios os efeitos nocivos que o atraso causou.

Patenteada a responsabilidade da companhia aérea e demonstrada a ocorrência do dano moral, cabe mensurar a indenização devida.

A se levar em conta o pedido inicial, as circunstâncias que cercam o caso e considerados o caráter punitivo da

medida, o poderio econômico da companhia aérea, e em atenção aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, fixa-se o valor R\$ 3.000,00 (três mil reais), o qual deverá ser corrigido a partir do arbitramento e com juros de mora legais a partir da citação.

Referido valor proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir as empresas lesantes de reiterar a prática comercial abusiva.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Transporte aéreo. Percurso de Porto Alegre a Bilbao, com conexões em Lisboa e Madri. Atraso do voo inicial de Porto Alegre a Lisboa. Consideração de que o atraso do voo inicial de aproximadamente uma hora e meia impossibilitou o embarque do passageiro em suas demais conexões. Hipótese em que a empresa aérea comercializou passagens com intervalo exíguo de tempo entre voos e, diante de tais fatos, não apresentou alternativas razoáveis de acomodação e, tampouco, ofereceu qualquer assistência material, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC, não restando alternativa ao autor senão desistir da viagem pretendida, porque, devido ao atraso do voo, não chegaria a tempo ao compromisso que alegadamente tinha em Bilbao. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais. Indenização por danos morais, fixada em R\$ 12.000,00 na sentença. Cabimento de sua redução para o importe de R\$ 7.000,00, que melhor se amolda ao caso dos autos. Pedido inicial julgado procedente, mas em menor extensão. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1132683-09.2022.8.26.0100, Rel.

Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 27/09/2023) (destaquei).

“Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de rejeição do pedido – Irresignação parcialmente procedente. Hipótese em que o autor adquiriu passagens para a volta ao Brasil com conexão, no sítio eletrônico da ré. Atraso no primeiro voo, não justificado, acarretando a perda da conexão e consequente retardamento na chegada ao destino final, de doze horas. Circunstância de as passagens adquiridas pelo autor terem tempos exíguos para a conexão, diante do período programado para o primeiro voo, não eximindo a companhia ré de responsabilidade. Situação em que era de se esperar a recusa da venda das passagens naquelas circunstâncias ou, no mínimo, o alerta ao consumidor sobre o risco de perda da conexão. Ausência de prova da alegação no sentido de que se fez tal alerta. Consequente reconhecimento da responsabilidade civil da ré. Dano moral verificado. Indenização por dano moral não excluída nem tarifada pela Convenção de Montreal. Arbitramento que se faz na quantia de R\$ 4.000,00, diante das peculiaridades do caso, a se ter em conta, em contrapartida, a parcela de culpa do autor e o fato de a ré lhe ter prestado adequada assistência material. Sentença reformada, com a proclamação da parcial procedência da demanda, invertida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência. Honorários arbitrados em R\$ 1.200,00, com base no critério do art. 85, §8º, do CPC. Deram parcial provimento à apelação.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1014283-70.2021.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j, em 28/01/2022) (destaquei).

“APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por dano moral – Sentença de improcedência – Inconformismo dos autores – 1. Perda de conexão. Falta de tempo hábil aos procedimentos para o segundo voo que constitui fortuito interno. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade da companhia aérea, nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14, do Código de Defesa do

Consumidor – 2. Dano moral caracterizado – Passageiros que chegaram ao destino com 8 horas de atraso, tendo permanecido durante esse tempo no saguão de embarque. Ausência de informação e assistência adequadas. Responsabilidade da companhia aérea – Pretensão dos autores de indenização no importe de R\$ 10.000,00. Indenização, contudo, arbitrada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1018855-69.2021.8.26.0003, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 26/07/2022).

A ação, portanto, passa a ser procedente e a ré, além da indenização fixada, deverá arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC

de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do entendimento preconizado pela E. Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese vertente.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao apelo, nos termos da fundamentação.

Jairo Brazil

Relator