



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374002

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019461-91.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante LUCIENE DO DESTERRO CERQUEIRA, é apelado AZUL BRAZILIAN AIRLINES.

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 em parte ao recurso, com determinação. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1019461-91.2024 – BARUERI.

Apelante: Luciene do Desterro Cerqueira.

Apelada: Azul Brazilian Airlines.

Juiz: **Bruno Paes Straforini.**

Voto 38.248

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL –
Indenização por danos morais – Atraso de mais de
07 horas do originalmente previsto, além do extravio
das bagagens e falta de informações –
Responsabilidade civil da ré e ocorrência do dano
já reconhecidos na sentença – Irresignação
exclusiva da autora – Indenização por dano moral
devida, com valor majorado – Verba honorária
majorada – Recurso parcialmente provido, com
determinação.

1. A sentença de fls. 107/111, de relatório adotado, julgou procedente ação de indenização por danos morais (R\$5.000,00) e materiais (R\$1.454,63) relativa a transporte aéreo nacional, movida pela apelante à apelada – honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Pretende a majoração do dano moral para R\$10.000,00. Para tanto diz que a viagem virou um pesadelo e acabou chegando ao destino com mais de 07 horas de atraso do originalmente previsto, além de ter sua bagagem extraviada por mais de 15 dias e da falta de assistência/informação da ré. Ressalta a falha na prestação do serviço. Argumenta que o atraso

substancial é causa de dano moral presumido e que a situação vivenciada extrapola o mero aborrecimento. Pede a reforma com a procedência total, além da majoração da verba honorária (fls. 114/130).

Veio resposta (fls. 137/148).

É o relatório.

2. Recurso parcialmente fundado, com determinação. Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais.

Alega a autora, na exordial, que adquiriu bilhete aéreo da ré para visitar sua filha que reside em Ipatinga/MG – saindo de Salvador/BA (às 06h05) com destino a Confins/BH (às 11h30) e Ipatinga (às 12h15) e escala em Recife (às 08h15), partindo em 31/08/2024 e chegando no mesmo dia (fls. 23/25). Ao chegar em Recife a decolagem atrasou (fl. 26), o que acarretou a perda do último trecho e a única alternativa oferecida foi realocação em voo que decolaria no final do dia (fl. 27). Chegou ao seu destino com mais de 07 horas de atraso do originalmente previsto. Não bastasse, suas bagagens extraviaram (fl. 28) e foi obrigada a adquirir itens de higiene pessoal, roupas, dentre outras coisas. As malas permaneceram desaparecidas por mais de 15 dias até o momento. Teve prejuízo material e moral, daí a presente ação.

A sentença acolheu a pretensão e condenou a ré a pagar indenização à autora por danos morais de R\$5.000,00 e materiais de R\$1.454,63 (fls. 107/111). E não há recurso específico da ré em face das conclusões da sentença que já reconheceu a responsabilidade civil dela e a

ocorrência dos danos.

Indiscutível o aborrecimento e incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, CPC); com o que, inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor. Não se vê, *in casu*, dano moral presumido. O dano restou demonstrado. Em razão da falha na prestação do serviço da ré, a autora chegou ao destino com atraso superior a 07 horas do originalmente previsto.

Ademais, a ré não demonstrou ter prestado assistência, nem as alternativas que ofertou para melhor atender à passageira. Ficou a autora à mercê da ré e sem maiores informações, sujeita à realocação imposta.

Não bastasse, ao desembarcar, a autora foi surpreendida com a constatação de que suas malas não estavam à sua disposição. As bagagens extraviaram no voo de ida e, segundo ela, o extravio permanece até o momento (fls. 11 e 99). Já a ré alega que “o volume foi localizado e entregue dentro do menor prazo possível” (fl. 59), porém, não há prova nesse sentido. Só há prova do extravio (fl. 28).

O STJ decidiu que:

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.)” (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização, oportuno transcrever a seguinte decisão do STJ: “[...] 1. O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências. 2. Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade [...]” (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) (g.n.).

Portanto, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento – dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado à autora, notadamente o tempo do atraso, a falta de informações e o extravio das bagagens (aparentemente, definitivo), bem assim considerado o atual entendimento desta Câmara, o valor arbitrado a título de dano moral é majorado para R\$7.000,00 (sete mil reais), quantia essa que se mostra em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando que já houve indenização do dano material. Referido valor será corrigido da publicação deste julgado (súmula 362, STJ), com juros de mora da citação. **Aqui, a determinação.** Em relação ao dano material, a correção monetária deve ser a partir dos desembolsos e os juros de mora da citação (responsabilidade contratual).

Em suma, o recurso é parcialmente provido para majorar o valor da indenização por danos morais, na forma acima especificada, bem como para fixar a verba honorária em 20% do valor total da condenação atualizada, de acordo com o art. 85, § 2º, do CPC, garantida a remuneração condigna da advocacia.

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso, com determinação.

Vicentini Barroso