



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374059

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018602-75.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CRISTIANO CASTRO DE MATOS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

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. 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 1018602-75.2024 – BARUERI.

Apelante: Cristiano Castro de Matos.

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A.

Juíza: **Maria Elizabeth de Oliveira Bortoloto.**

Voto 38.243

RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO
POR DANO MORAL –
ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO –
Reestruturação da malha aérea – Atraso de
aproximadamente sete horas – Responsabilidade
objetiva da transportadora – Dano moral
incontroverso – Indenização devida, com valor
majorado – Recurso parcialmente provido.

1. A sentença de fls. 118/123, de relatório adotado, julgou procedente ação de indenização por dano moral movida pelo apelante à apelada (fixada em R\$3.500,00) – honorários advocatícios fixados de R\$1.000,00, pela ré.

Diz-se da ocorrência de falha na prestação dos serviços, o que provocou atraso na chegada ao destino de setes horas. Demais, a alteração do voo se deu sem o necessário aviso prévio, com a necessidade do autor se deslocar até o aeroporto pela via terrestre e sem o auxílio digno. Alega a necessidade de majoração do valor da indenização por dano moral, segundo jurisprudência que cita (fls. 126/135).

Veio resposta (fls. 144/148).

É o relatório.

2. **Recurso parcialmente fundado.** Cuida-se de ação de reparação de danos morais. O autor, sustenta, em resumo, que adquiriu passagens aéreas da ré, com saída de Navegantes às 6h do dia 19/08/2024 e chegada em Campinas às 7:10h do mesmo dia, saída de Campinas às 08:35h e chegada em Salvador no dia 19/08/2024 às 10:55h. Ocorre que, ao chegar no aeroporto, descobriu que seu voo foi alterado para Curitiba, o que fez com que se deslocasse por via terrestre, sem o necessário auxílio. Afirma que chegou ao destino às 17:57 – após sete horas do inicialmente programado (fls. 01/11).

A sentença acolheu em parte a pretensão e fixou o valor entendido de direito em face do ocorrido (fls. 118/123).

Restaram incontroversos o fato, a responsabilidade da empresa e a ocorrência do dano moral – porquanto ausente recurso da ré em face das conclusões da sentença.

Portanto, 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, o autor chegou ao destino com atraso de sete horas do inicialmente programado, o que prejudicou sua programação.

Ademais, a ré não demonstrou ter prestado qualquer assistência material nem as alternativas que ofertou para melhor atender ao passageiro. Ficou, o autor, à merece da ré e sem maiores informações.

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 por danos morais, 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.).

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

No arbitramento, há de se considerar o tempo do atraso, a frustração da legítima expectativa do autor e a falta de assistência material. Por outro lado, em que pese os transtornos, não houve a comprovação, pelo autor, de perda de compromisso inadiável, de modo que à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado ao requerente, o valor indenizatório deve ser majorado para R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia que está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – observado do depósito realizado a fls. 142/143.

Tal valor deverá ser corrigido desde a publicação do acórdão (súmula 362 do STJ). E, tratando-se de relação contratual, os juros de mora serão contados da citação, nos termos dos arts. 389 e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024.

O julgamento continua a ser, assim, de parcial procedência para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos acima. Em face do que se decide, fica mantida a sucumbência em desfavor da ré (súmula 326, STJ), com honorários advocatícios fixados em R\$1.200,00.

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

Vicentini Barroso