



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2025.0000376395**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008492-17.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante DELBA RAYANE DE JESUS SOUZA, é apelado AZUL BRAZILIAN AIRLINES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

**EMÍLIO MIGLIANO NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível 1008492-17.2024.8.26.0068 (processo digital)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Delba Rayane de Jesus Souza

Apelado: Azul Brazilian Airlines

Juízo de origem: 6ª Vara Cível da Comarca de Barueri

Voto 6359-EMN-emfl

**Apelação Cível.** Ação de indenização por dano moral. Transporte aéreo nacional. Cancelamento do voo para manutenção da aeronave. Procedimento de segurança. Autora realocada para voo com partida de outro aeroporto. Traslado terrestre de mais de quatro horas. Espera durante a madrugada pelo período de seis horas para embarque. Sentença de procedência que fixou a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00. Recorre a autora pleiteando a majoração da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00. Necessária a majoração da condenação, ante os percalços suportados pela autora apelante. Contudo, pretensão da autora se revela excessiva. Indenização por dano moral fixada em R\$ 7.000,00. Sentença reformada. Honorários majorados. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Delba Rayane de Jesus Souza contra a sentença, cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito da 6ª Vara Cível da comarca de Barueri, Doutor(a) Maria Elizabeth de Oliveira Bortoloto, que julgou procedente o pedido da ação indenizatória ajuizada pela ora apelante em face da Azul Brazilian Airlines para condenar a ré a pagar a importância de R\$ 5.000,00, corrigida desde o arbitramento e com juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação.

Apela a autora às fls. 113/129, alegando que a sentença merece ser reformada para majorar o valor da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00. Afirma que o contrato foi reiteradamente descumprido. Sustenta que houve um atraso de 9 horas e que parte do percurso foi por meio de traslado terrestre. Sustenta que não foi realocada para voo subsequente, sendo que haviam voos e rotas alternativas. Afirma que não recebeu qualquer tipo de assistência material. Argumenta que o atraso substancial é causa do dano moral presumido. Requer a majoração

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

dos honorários sucumbenciais, considerando que foram fixados em 10% sobre o valor da condenação, o que perfaz a quantia de R\$ 500,00, muito inferior a um salário mínimo, que não remunera dignamente o causídico. Assim, requer seja dado provimento ao recurso.

A apelada apresentou contrarrazões às fls. 136/140, alegando que a sentença deve ser mantida, pois o montante indenizatório não deve atingir níveis excessivamente elevados. Alega que ofereceu aos passageiros a opção de prosseguir viagem no próximo voo com assentos disponíveis. Sustenta que prestou a assistência necessária, tanto que não há pedido de qualquer valor a título de dano material. Requer seja negado provimento ao recurso.

***É o relatório do essencial.***

Conheço o recurso de apelação interposto pela autora, pois tempestivo e devidamente preparado.

A apelante objetiva a majoração do valor da indenização por dano moral.

Evidente o dano moral suportado pela autora apelante.

A parte apelante adquiriu passagens aéreas com a empresa apelada para realizar uma viagem a trabalho, com saída de Paulo Afonso/BA prevista para as 16:55 horas do dia 24/01/2024, com previsão de chegada ao Recife às 18:05 do mesmo dia, saindo de Recife às 22:55 horas do dia 24/01/2024 e chegando em Fortaleza às 00:25 de 25/01/2024.

É incontroverso nos autos que houve o cancelamento do voo, sendo oferecido à apelante a alternativa de traslado por via terrestre até o aeroporto de Recife e realocação da autora no voo que decolaria de Recife às 8:00 horas do dia 25/01/2024, com previsão de chegada em Fortaleza às 09:30 horas do dia 25/01/2024.

O percurso por via terrestre durou mais de quatro horas, e ao chegar ao aeroporto de Recife, a apelante necessitou aguardar

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

por mais seis horas até o horário previsto para o embarque no voo para o qual foi realocada.

Nem há como negar que o cancelamento do voo causou à parte apelante situação de frustração, angústia, injusto sofrimento e desequilíbrio no seu bem-estar, em grau que ultrapassa o mero aborrecimento.

Quanto ao valor da condenação, embora a lei não estabeleça os parâmetros para a fixação da reparação por danos morais, impõe-se observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a arbitrá-lo de forma moderada, sem que seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor, e nem que seja excessivo a ponto de configurar instrumento de enriquecimento sem causa.

Na espécie, considerando as circunstâncias do caso concreto, em especial a realização de percurso terrestre por mais de quatro horas de viagem, a espera em aeroporto durante a madrugada por cerca de seis horas, apontam para insuficiência do valor de R\$ 5.000,00, fixado em primeiro grau, sendo necessária a sua majoração.

Contudo, o valor pleiteado pela apelante em R\$ 15.000,00, revela-se excessivo, em situações análogas, os valores foram fixados entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00:

**APELAÇÃO.** Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora. Transporte aéreo nacional. Atraso de 8 horas na chegada, em voo de Campinas/SP a João Pessoa/PB, com conexão em Salvador/BA. Sentença que condenou a companhia aérea ao pagamento de danos morais, estes fixados em R\$ 2.000,00. Controvérsia recursal restrita ao montante arbitrado para a indenização por dano moral. Ausência de apelo da companhia aérea. Majoração devida ante as particularidades do caso concreto. Os autores carregavam recém-nascido de três meses de idade. Realocação ocorreu para voo cujo embarque estava marcado para seis horas após aquele do voo inicial, o que ocasionou a perda da conexão em Salvador/BA. A empresa aérea não comprovou a efetiva prestação de assistência material e o trecho final da viagem foi realizado via terrestre, uma vez que os autores foram reconduzidos para voo que

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

teve como destino Recife/PE, cidade diversa daquela para qual os autores se dirigiam. Quantia indenizatória que merece a majoração pleiteada pelo consumidor, de R\$ 2.000,00 para R\$ 6.000,00. Sentença reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1009619-88.2024.8.26.0100; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIRO – Voo – Chegada ao destino final com 24 (vinte e quatro) horas de atraso - Sentença de procedência, com fixação da indenização por danos morais em R\$ 7.000,00 – Valor indenizatório mantido, dado o atraso significativo, a perda de compromisso pela autora e a ausência de prestação de assistência material pela ré – Sentença mantida - Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1023905-08.2023.8.26.0003; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

Apelação Cível. Ação Indenizatória. Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré. Transporte aéreo nacional de passageiros. Cancelamento de voo, com realocação de forma deficitária, gerando atraso de 10 horas. Dano moral caracterizado. Cancelamento de voo por readequação de malha aérea não é exime a companhia aérea de sua responsabilidade. Atraso narrado nos autos que, somado à circunstância da Autora ter perdido consulta médica são suficientes para lhes causar o dano extrapatrimonial. "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Aplicação do disposto no artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002808-14.2024.8.26.0068; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024)

Apelação Cível. Ação Indenizatória. CANCELAMENTO DE VOO. Dano material e moral. Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Transporte aéreo nacional de passageiros. Viagem realizada por meio de transporte diverso (ônibus) e com atraso de 10 horas com relação ao horário inicialmente contratado. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado no presente caso. Cancelamento de voo por manutenção não programada em aeronave. Circunstância que não é suficiente para eximir a companhia aérea de sua responsabilidade. Atraso narrado nos autos que, somado à circunstância da autora ter realizado o trajeto por outro meio de transporte (ônibus) são suficientes para lhes causar o dano extrapatrimonial. "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos, os quais dão sustentação às razões de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1018930-39.2023.8.26.0068; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória. Sentença de parcial procedência do pedido. Inconformismo da Ré. Transporte aéreo nacional de passageiros. Cancelamento de voo. Reacomodação pela via terrestre. Atraso de quase 9 horas com relação ao horário inicialmente contratado. Dano moral in re ipsa. Manutenção em aeronave. Circunstância que não é suficiente para eximir a companhia aérea de sua responsabilidade. Quantum indenizatório fixado em R\$ 8.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Juros de mora de 1% ao mês que devem ser contados a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos, os quais dão sustentação às razões de decidir. Aplicação do artigo 252 do regimento interno do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1018004-40.2022.8.26.0344; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024; Data de Registro: 10/04/2024)

Assim, é necessária e suficiente a majoração da indenização por dano moral para o valor de R\$ 7.000,00, considerando os percalços suportados pela autora ora apelante. O valor será corrigido da



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

data de seu arbitramento pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data da citação, descontando-se o valor que já foi depositado judicialmente.

Arcará a parte apelada com as custas processuais, bem como com os honorários sucumbenciais que ficam majorados para 15% do valor atualizado da condenação.

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento em parte ao recurso de apelação da autora.

EMÍLIO MIGLIANO NETO  
**Relator**  
*Assinatura eletrônica*