



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000378381

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002150-25.2024.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que é apelante LUCAS ANTÔNIO ZAMBIANCHI, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº : 5916
Apelação : 1002150-25.2024.8.26.0218
Comarca : Guararapes
Apelante : Lucas Antônio Zambianchi
Apelado : Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A
Juízo : Dr. Israel Salu

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame: Ação de indenização por danos morais ajuizada por Lucas Antônio Zambianchi em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A devido ao cancelamento de voo, resultando em atraso de 15 horas para a conclusão da viagem. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a requerida ao pagamento de indenização de R\$3.000,00, rateando as verbas de sucumbência entre as partes. Apelo do autor visando o arbitramento da indenização conforme o pedido inicial, R\$10.000,00, e o carreamento das verbas de sucumbência integralmente à requerida.

II. Questões em Discussão: (i) valor da indenização por danos morais; (ii) distribuição das verbas de sucumbência.

III. Razões de Decidir: Inconformismo justificado em parte. Indenização (R\$3.000,00) adequada às peculiaridades do caso e às características das partes, servindo para compensar o constrangimento do autor e servir de estímulo para evitar novas condutas semelhantes por parte da requerida. Indenização fixada consoante a jurisprudência desta C. Câmara. Condenação por danos morais em valor inferior ao pedido que não caracteriza sucumbência recíproca. Súm. 326/STJ.

IV. Dispositivo: APELO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. Sentença reformada para condenar a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do patrono do autor.

Teses de julgamento: 1. A indenização por danos morais deve ser razoável e proporcional ao dano. 2. A condenação em valor inferior ao pleiteado não caracteriza sucumbência recíproca.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 116/125, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais decorrentes de cancelamento de voo para: a) condenar a requerida ao pagamento de indenização no valor de R\$3.000,00; b) imputar a cada litigante o pagamento de metade das custas/despesas processuais e honorários do patrono da parte contrária arbitrados em R\$800,00 consoante o art. 85-§8º do CPC.

Segundo o autor, ora apelante (fls. 128/138), de rigor a majoração da indenização eis que insuficiente para compensar o constrangimento sofrido por ele e impedir a reiteração da falta cometida pela requerida, devendo ser arbitrada em R\$10.000,00 conforme o pedido inicial. Ademais, o valor fixado pelo juízo “a quo” destoa da jurisprudência dos Tribunais estaduais.

Insurgiu-se contra o rateio das verbas de sucumbência na medida em que a condenação por danos morais em quantia inferior à postulada na inicial não caracteriza sucumbência recíproca. Assim, pugnou pelo provimento do apelo.

Contrarrazões (fls. 147/151).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por Lucas Antônio Zambianchi em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, em virtude do cancelamento do voo contratado pelo autor, saindo de Vitória/ES, com escala em Campinas/SP e destino em Araçatuba/SP.

Segundo a inicial, o voo que faria o primeiro trecho da viagem foi cancelado, resultando na perda da conexão e conclusão da viagem com quinze (15) horas de atraso. O autor pretende o recebimento de indenização de R\$10.000,00 para compensar o constrangimento sofrido.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo

encontra respaldo na própria Constituição Federal, que consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (CF/art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (CF/art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (CF/art. 5º, V).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (CDC/art. 6º, VII), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente segundo as regras ordinárias de experiência (CDC/art. 6º, VIII).

A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Assim, não negada a contratação do transporte aéreo, competia à requerida cumprir a obrigação assumida, o que não ocorreu.

Na verdade, justamente ao contrário, contestou o feito admitindo que “o cancelamento do voo em questão se deu em razão de necessária e obrigatória manutenção imprevisível e não programada, ou seja, fortuito imprevisível, solucionado a fim de que a segurança da tripulação e de todos os passageiros fosse mantida” (fls. 91), argumento que não foi aceito na sentença e que não foi trazido para nova análise nesta sede eis que não houve apelo da requerida.

Caracterizada, assim, a falha da requerida, deve ela arcar com os prejuízos do autor consoante a teoria do risco e a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço.

Acontecimentos como “atraso de voo”, “cancelamento do voo”, extravio (temporário ou não) de bagagem e “overbooking” causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de

overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Nesse contexto, tem-se que o valor arbitrado pelo juízo “a quo” (R\$3.000,00) mostra-se adequado às peculiaridades do caso e às características das partes, servindo para compensar o constrangimento do autor e servir de estímulo para evitar novas condutas semelhantes por parte da requerida.

No mais, está em consonância com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos:

“Apelação. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte autora. Cancelamento de voo por questões operacionais. Fortuito interno. Questão não controvertida. Companhia aérea revel. Responsabilidade objetiva. Chegada ao destino com 10 (dez) horas de atraso. Ausência de auxílio material. Falha na prestação do

serviço. Dano moral. Caracterização. Prova do efetivo prejuízo sofrido pelos passageiros e de sua extensão. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. **Indenização fixada em R\$ 3.000,00 para cada passageiro, montante suficiente para reparar os danos experimentados.** Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias. Precedentes da Corte. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP, Apelação 1001181-41.2023.8.26.0704, 24ª Câmara de Direito Privado, Relator Pedro Paulo Maillet Preuss, j. 23/5/2024)

Por outro lado, no tocante à distribuição das verbas de sucumbência assiste razão ao autor.

Em que pese a procedência parcial da pretensão do autor, visto que obteve compensação inferior à pleiteada, nas ações de indenização por danos morais referida circunstância não implica em sucumbência recíproca consoante a Súm. 326/STJ (“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”).

Assim, incorreto o rateio das verbas de sucumbência conforme consignado pelo juízo “a quo”.

Ante o exposto, mantida a procedência parcial da ação com a condenação da requerida ao pagamento de R\$3.000,00 a título de indenização por danos morais, resolve-se reformar a sentença para imputar à requerida o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$1.000,00 consoante o art. 85, §§8º e 11, do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita a todos os dispositivos tidos por violados.

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora