



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000378554

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024224-39.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA CESAR REGO FERRAZ, é apelado DELTA AIR LINES INC..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1024224-39.2024.8.26.0003

Comarca: 4ª Vara Cível – Foro Regional de Jabaquara – São Paulo

Apelante: Fernanda Cesar Rego Ferraz

Apelada: Delta Air Lines Inc.

Voto nº 34.623

Apelação Cível. Ação de reparação de danos. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Recurso da autora para elevar o quantum indenizatório fixado a título de danos morais e reformar o decisum quanto aos danos materiais. Cancelamento de voo incontroverso. Chegada ao destino com 12 horas de atraso em relação ao voo originalmente contratado. Danos materiais. Ausência de comprovação. Danos morais. Falta de assistência material incontroversa. Passageira que não foi informada previamente do cancelamento do voo. Quantum indenizatório majorado para R\$ 5.000,00. Quantia que melhor atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do novo arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros moratórios mantidos como fixados na r. sentença. Sentença reformada em parte. Sucumbência mínima da autora, ônus a ser suportado exclusivamente pela ré. Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a

reforma da respeitável sentença, que, em ação de reparação de danos, julgou-a parcialmente procedente para condenar a ré a pagar para a autora o valor de R\$ 1.000,00 a título de indenização por dano moral, devidamente atualizado e com correção monetária, desde a data da sentença, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e juros de mora devidos desde a citação, que serão calculados à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme art. 406, § 1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais que despenderam, e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 800,00, nos termos do artigo 85, § 8º, do CPC, haja vista o baixo valor do proveito econômico obtido com a presente ação, cabendo 70% ao patrono da autora e 30% ao patrono da ré (fls. 169/174).

A autora, não conformada com a decisão, apela (fls. 181/192).

Alega que, em que pese a r. sentença tenha corretamente reconhecido a falha na prestação de serviço da ré, entendeu por fixar a indenização por danos morais em quantia irrisória que não a remunera dignamente pelo sofrimento suportado.

Salienta que o voo foi cancelado por fortuito interno, a saber: a necessidade de manutenção da

aeronave, tendo sido realocada para realizar a viagem somente na manhã seguinte.

Ressalta que, além disso, a ré não atendeu seu dever de informação, ao deixar de observar o prazo de 72 horas de antecedência, contados do horário do voo, para aviso sobre o cancelamento.

Aduz que foi obrigada a pernoitar no aeroporto, considerando a assistência insuficiente prestada pela ré, que disponibilizou acomodação muito distante, que a obrigaria a arcar com altos custos de deslocamento.

Argumenta que, de fato, foi oferecido *voucher* alimentação, mas que não foi aceito por nenhum dos restaurantes do local, sendo que, como comprova a fatura do cartão apresentada, teve que arcar com o custeio.

Expõe que, apesar de ter suportado claro prejuízo material devidamente comprovado, tal pedido foi injustificadamente rejeitado.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 203/218).

Recurso tempestivo, preparado (fl. 193) e recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Trata-se de ação reparação de danos, decorrente de cancelamento de voo, com reacomodação em outro, para o dia seguinte, com chegada ao destino aproximadamente 12 horas após o originalmente contratado, em que a autora alega ter sofrido danos materiais e morais passíveis de indenização.

Tanto mais, ser leitura na r. sentença que ficou consentida pela ré ao não recorrer.

Quanto aos danos materiais, não assiste razão à apelante considerando que ainda que alegue que o *voucher* oferecido pela apelada não foi aceito, deixou de comprovar o efetivo gasto com alimentação. Isso porque, limitou-se a trazer tela de celular (fl. 49), que parece indicar fatura de cartão, sem que possa aferir se o valor fora efetivamente gasto por ela, em qual estabelecimento e, tampouco, se a fatura fora, de fato, paga.

Em relação ao *quantum* indenizatório do dano moral, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano e a qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Não se pode descurar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem

perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório), e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Neste sentido, o entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“Na fixação do dano moral, deve o Juiz orientar-se pelos critérios recomendados pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”. (REsp. nº 85.205 RJ, *in* RSTJ 97/280).

Importante pontuar que, no caso, o pedido dos danos morais não se fundamenta exclusivamente no cancelamento e atraso do voo, mas também na assistência prestada de forma insatisfatória por parte da ré, ponto incontroverso, que circunda ausência de suporte financeiro suficiente no período que a apelante teve de aguardar até a realização do voo, ausência de informação prévia do cancelamento do voo programado e de realocação para voo com chegada somente no final do dia seguinte.

Destaca-se que o fato de a ré deixar de arcar com deslocamento à acomodação ofertada, fez com que a autora não pudesse usufruí-la, fato que a obrigou a pernoitar no saguão do aeroporto, conforme imagens juntadas na inicial (fl. 6) e replicadas no recurso (fl. 185).

Deste modo, levadas em conta as

circunstâncias do caso em apreço, o montante fixado pela magistrada “a quo” merece ser majorado para R\$ 5.000,00.

A atualização monetária deve ocorrer desde a fixação neste acórdão (Súmula 362 do E. STJ). Já os juros de mora devem ser mantidos como fixados na r. sentença, em razão de ausência de irresignação nesse ponto.

Assim, reforma-se em parte a r. sentença, para majorar o valor da indenização por danos morais, que a ré foi condenada a pagar para a autora, nos termos constantes da fundamentação acima.

Diante da sucumbência mínima da autora, condeno a ré a arcar com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 17% do valor da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Hélio Nogueira
Relator