



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381278

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001125-37.2024.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que são apelantes RODRIGO LUIZ HERNANDEZ e FABÍOLA PIRES DE OLIVEIRA, 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 VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 17 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1001125-37.2024.8.26.0198

Origem: **Foro de Franco da Rocha/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: André Livinalli Wedy

Recorrente: **Rodrigo Luiz Hernandez, Fabíola Pires de Oliveira**

Recorrida: **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01679

Apelação cível. Ação de indenização. Transporte aéreo. Voo Nacional. Atraso de aproximadamente nove horas para a chegada ao destino. Sentença de procedência parcial para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$ 473,75, afastando a pretensão relativa ao dano moral. Inconformismo dos autores. Pretensão de reconhecimento de dano moral. Acolhida. Falha na prestação dos serviços. Direitos de personalidade atingidos. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo. Viagem de férias dos pais e filha menor de idade. Perda de diária de hotel e de passeio. Auxílio material não evidenciado. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 8.000,00 para cada autor. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada em parte. Alteração do ônus de sucumbência. **Recurso parcialmente provido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 141/144, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes, em parte, os pedidos formulados em ação indenizatória, ajuizada por Rodrigo Luiz Hernandez e Fabíola Pires de Oliveira contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$ 473,75. Afastou a condenação em reparação por dano moral. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 70% pelos autores e 30% pela ré, bem como dos honorários

advocatícios fixados em 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais (R\$ 20.000,00), a serem pagos pelos autores, e em R\$ 1.500,00, a serem pagos pela ré.

Os autores, ora apelantes, sustentam que o atraso injustificado do voo em viagem de férias, de sete horas, com perda de uma diária em hotel, causou-lhes transtornos que superam os limites de mero dissabor, acarretando abalo moral. Assim, pedem a condenação da ré ao pagamento de reparação no valor de R\$ 10.000,00 para cada um (fls. 170/178).

Certificado o decurso de prazo sem apresentação de contrarrazões (187).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 179/180 e fls. 194/195).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitado o entendimento do I. Juízo *a quo*, o recurso comporta acolhimento parcial.

Consta da inicial que os autores contrataram transporte aéreo perante a ré, adquirindo passagens para o trecho Campinas-SP/Fortaleza-CE. A saída de Campinas, em 21/01/2024, estava programada às 23h00 e a chegada a Fortaleza prevista para as 02h20 do dia 22/01/2024. No entanto, após realizarem o *check in*, foram informados sobre o cancelamento e a reacomodação em novo voo, previsto apenas para a manhã do dia 22, com partida às 08h50. Narram que estavam acompanhados da filha menor e que, por conta do atraso, perderam uma diária de hotel e um passeio em família que estava agendado para a manhã do dia 22. Afirmam que não lhes foi prestado auxílio pela ré.

Em contestação, a ré alegou, em síntese, a ocorrência de fortuito externo (más condições climáticas), como justificativa para o cancelamento. Disse ter reacomodado os autores em novo voo e prestado assistência material consistente em hospedagem e alimentação. Afirmou ter havido mero atraso, a descaracterizar prejuízo moral, assim como a inoccorrência de dano material.

Sobreveio, então, a sentença de procedência parcial, por meio da qual consignou-se que:

“apesar das alegações feitas, a companhia aérea não logrou comprovar, de forma satisfatória, a efetiva ocorrência de condições meteorológicas que justificassem o cancelamento do voo.” [...] Ademais, conforme demonstrado pelos autores em sua réplica, através de consulta ao site 'flightera.net', percebe-se facilmente que outros voos partiram do aeroporto de Campinas no mesmo dia e no mesmo horário, sem intercorrências. Caracterizada, portanto, a falha na prestação do serviço, a autorizar a responsabilização da ré junto ao consumidor.”

Portanto, é certa a falha na prestação dos serviços de transporte aéreo pela ré, a qual não objetou o conteúdo da sentença. Resta, pois, verificar se os fatos ocorridos são aptos a causar prejuízo de ordem moral, ensejando reparação, como defendem os autores.

E a resposta é positiva.

Os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano, em razão de atraso expressivo em voo de viagem de férias familiar e sem demonstração da prestação de auxílio material.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofridas pelos autores, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando, assim, o dano moral.

Com relação ao *quantum* a ser estabelecido, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: *“A indenização mede-se pela extensão”*.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (*“Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”*).

O julgador, a seu prudente arbítrio, deverá avaliar as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: **a)** viagem familiar de férias dos pais e filha menor; **b)** atraso expressivo (aproximadamente 09 horas), com chegada ao destino apenas na manhã seguinte ao horário originalmente previsto para embarque; **c)** não comprovação quanto a prestação de auxílio material; **d)** perda de diária de hotel e de passeio programado, pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 8.000,00 para cada autor.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo nacional. Más condições climáticas. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Cabimento. Caso concreto. Acerca das condições meteorológicas que teriam causado o atraso na viagem, a demandada não trouxe prova suficiente a respeito. Não comprovado que o mal tempo na data do voo teria impossibilitado a decolagem no aeroporto do destino. Ademais, a companhia aérea deixou de fornecer a assistência material integral. Falha na prestação dos serviços. Ocorrência. Danos morais. Dever da transportadora, nos casos de atraso de voo, de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros. Inteligência do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC. Ré que, na hipótese, não comprovou ter fornecido assistência material integral aos requerentes. Comprovada a ocorrência de fato extraordinário capaz de ofender o

âmago da personalidade da parte autora. Quantum indenizatório. Pretensão de arbitramento em R\$ 20.000,00. Afastamento. Fixação em R\$ 8.000,00 para cada requerente, totalizando R\$ 16.000,00, montante suficiente e razoável para compensar os abalos sofridos, analisadas as peculiaridades do caso concreto, a extensão do dano e gravidade da conduta (Art. 944, CC), bem como os ditames da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao locupletamento ilícito (Art. 884, CC). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para julgar procedente em parte a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 para cada requerente, totalizando R\$ 16.000,00, com consectários legais conforme fundamentação.”

(TJSP; **Apelação Cível 1007268-79.2023.8.26.0003**; **Relator (a): Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

“Apelação. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de readequação da malha aérea, que delongou em mais de 9 horas a chegada do passageiro ao destino. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano moral configurado. Atraso excessivo, sem a adequada prestação de assistência material ou oferecimento de voo. Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral e inverter os ônus sucumbenciais. Recurso provido.”

(TJSP; **Apelação Cível 1027628-98.2024.8.26.0003**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

As peculiaridades do caso e a ponderação quanto à razoabilidade e a proporcionalidade, bem como aos critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, denotam o valor supramencionado como adequado a reparar o prejuízo moral sofrido pelos autores.

Ante o exposto, por meu voto, ***dou provimento, em parte***, ao recurso, para julgar procedente, em parte, o pedido relativo ao pagamento de indenização por dano moral em favor dos autores, a ser fixada no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um, que serão atualizados a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescido de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14.905/2024, quando, a partir de então, “a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389.” (art. 406, § 1º, do Código Civil).

A fixação de valor inferior ao pretendido não repercute na definição da sucumbência (**Súmula 326 do STJ**).

Por conseguinte, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que a ré deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes

Relator