



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000382031

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000481-96.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes MARCEL GIANNI CUNHA DA SILVA, DENISY SILVA DE AZEVEDO (REPRESENTANDO MENOR(ES)), MARCELY GIANNI AZEVEDO DA CUNHA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e MARISY GIANNI AZEVEDO DA CUNHA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em 38ª 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 Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 39325

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000481-96.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI - FORO DE BARUERI - 4ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: RENATA BITTENCOURT COUTO DA COSTA

APELANTES: MARCEL GIANNI CUNHA DA SILVA, DENISY SILVA DE AZEVEDO, MARCELY GIANNI AZEVEDO DA CUNHA E MARISY GIANNI AZEVEDO DA CUNHA

APELADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Falha na prestação do serviço evidenciada. Atraso de voo. Responsabilidade da companhia aérea. Danos materiais corretamente afastados. Danos morais configurados. *Quantum* indenizatório. Indenização que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Majoração. Possibilidade. Fixação em montante inferior ao pretendido. Sucumbência carreada integralmente à ré. **RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra r. sentença (fls. 175/181), de relatório adotado que julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais formulados na ação indenizatória ajuizada pelos apelantes, condenando a companhia aérea-ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$. 1.500,00 para cada um dos autores, com correção monetária desde o arbitramento pelo índice legal e juros de mora mensal a taxa legal a contar da citação, com a ressalva de que se considera *“taxa legal dos juros a taxa de 1% ao mês até 29/08/2024 e a partir de 30/08/2024 pelo quanto disposto no §1º do artigo 406 do CC - § 1º 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 deste Código (IPCA-amplo do IBGE)”*. A mesma sentença reconheceu sucumbência recíproca, condenando cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios da parte adversa, estes fixados no importe de 10% sobre o valor da condenação para a ré e, para os autores, no valor de 10% sobre a diferença entre o valor pretendido (R\$. 24.035,50) e aquele ao final obtido (R\$. 6.000,00) ou seja, 10% sobre R\$. 18.035,50, vedada a compensação de valores, nos termos do artigo 85 e 86 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Insurgem-se os autores (fls. 188/200), buscando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 35,50, bem como a majoração da indenização por danos morais, fixando-a em R\$. 10.000,00 para cada apelante adulto e R\$. 2.000,00 para cada apelante menor de idade. Por fim, pleiteiam a condenação da companhia aérea ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e sem resposta. A douta Procuradoria Geral de Justiça manifestou-se às fls. 218/227.

VOTO

O recurso comporta parcial provimento.

Incontroverso ter havido atraso do voo nacional contratado pelos apelantes no dia 03.10.2023, referente ao trecho São Paulo (SP) / Recife (PE), de modo que perderam o voo de conexão relativo ao trecho Recife (PE) / Campina Grande (PB), tendo sido realocados em viagem terrestre, chegando ao destino com um atraso de cinco horas. A ré não comprovou que o ocorrido tenha sido causado por caso fortuito ou força maior, ficando, assim, evidenciada a má prestação de serviços.

A sentença, no ponto em que concluiu pela responsabilidade da ré, negou o pedido de indenização por danos materiais e acolheu o pedido de indenização por danos morais formulado pelos autores, deverá ser confirmada por seus próprios fundamentos, *in verbis*:

“Isso porque o atraso alegado na inicial e a dinâmica do episódio não foram impugnados pela ré em contestação sendo, portanto, incontroversos.

Destaco que a ré indicou que os desdobramentos ocorreram por conta de manutenção emergencial na aeronave.

Assim, não pode se eximir de reparar o dano ocorrido, sob a alegação de que houve necessidade de manutenção emergencial, fato que impossibilitou cumprimento dos voos na hora contratada.

O atraso decorrente da necessidade de manutenção emergencial configura típica hipótese de fortuito interno, que não exclui o dever de indenizar.

O fortuito interno é ligado à própria atividade geradora do dano ou a fatores relacionados à própria pessoa do devedor, não podendo ser utilizado como argumento pelo devedor para justificar o inadimplemento da obrigação. Somente o fortuito externo, que não possui relação de conexão com a atividade do devedor ou com fatores relativos a sua pessoa tem o condão de romper o nexo causal, e, portanto, de isentar o devedor de responsabilidade.

Por outro lado, não se pode deixar de observar na espécie que a operação de uma frota de aviões tem uma logística extremamente complexa em que situações de cancelamento são previsíveis aos usuários.

(...)

Entretanto, há casos que o atraso extrapola o aceitável ao ponto de gerar apreensão e desassossego, afetando a moral, obrigando os passageiros a permanecerem aguardando durante longo período à espera do novo horário de embarque.

No caso concreto, o voo do primeiro trecho da viagem atrasou, acarretando perda da conexão seguinte. Os autores foram realocados em viagem terrestre, sob o argumento de que não havia transporte aéreo disponível. Houve afirmação de demora na entrega da bagagem acarretando impossibilidade de utilização de sala especial para descanso dos quais tinham os autores disponibilidade, fato não impugnado. Houve fornecimento de assistência material.

Assim, plenamente comprovado o nexo de causalidade entre a atividade desenvolvida, bem como os respectivos desdobramentos, pela empresa aérea e os danos sofridos pelos autores, de rigor o pagamento de indenização, embora não na extensão pleiteada.

Acerca dos danos materiais pretendidos, pretendem os autores reembolso de valores gastos com alimentação (R\$ 35,50). Todavia, a ré apontou fornecimento de voucher (fl. 113) para os autores que, inclusive, tem valor superior (R\$ 111,00) aquele gasto pelos autores. Referida alegação não foi impugnada em réplica.

Neste passo, em que pese o percalço experimentado, a ré ofertou assistência material, não havendo até mesmo necessidade de que os autores desembolsassem valores para tanto, razão pela qual improcede o pedido de reembolso.

Com relação aos danos morais, não é demais ressaltar que a reparação de referidos danos, diferentemente dos danos

patrimoniais, não se restringe à recomposição do patrimônio do ofendido, como restabelecimento puro e simples do *status quo ante*.

Visa acima de tudo, compensar de alguma forma as aflições da alma humana e constitui-se numa forma de satisfação à vítima pelo sofrimento, constrangimento e vexame suportados, sem prestar-se como fonte de enriquecimento ilícito e tampouco sem assumir a qualidade de valor inexpressivo" (fls. 177/179).

Os fatos narrados na petição inicial restaram incontroversos e o defeito na prestação de serviços, tal como veio fundamentado na r. sentença, faz presumir os transtornos emocionais e psíquicos experimentados pelos passageiros.

Obviamente que a prolongada espera, considerando que os apelantes (dois adultos e duas crianças, estas que, à época, tinham um e cinco anos de idade) tiveram que finalizar a viagem de ônibus e chegaram ao seu destino com atraso de cinco horas, faz presumir os transtornos emocionais e psíquicos por eles experimentados, pois houve frustração da justa expectativa de realizar sua viagem com tranquilidade.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência no sentido de que "*a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta*" (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, bem como o fato de ter sido finalizada a viagem via terrestre e o atraso não ter sido superior há seis horas, há de ser acolhido o pedido de majoração dos autores, não para a quantia de R\$ 10.000,00 para cada um dos adultos e R\$. 2.000,00 para cada uma das menores, mas para R\$. 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos apelantes adultos, mantido o valor fixado para cada uma das apelantes menores de idade (R\$. 1.500,00) totalizando a quantia de R\$. 13.000,00, que se mostra adequada à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

situação lamentada e está de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Por fim, considerando que os autores decaíram de parte mínima de seus pedidos, acolhe-se também o pedido de condenação da ré ao pagamento da integralidade das custas processuais e dos honorários advocatícios de sucumbência devidos ao patrono da parte autora, que ora são fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, dá-se provimento em parte ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator