



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001360-45.2024.8.26.0346, da Comarca de Martinópolis, em que é apelante MARCOS EDUARDO DAINEZ, é apelado AZUL BRAZILIAN AIRLINES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 21 de abril de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001360-45.2024.8.26.0346
Comarca: MARTINÓPOLIS – 1ª VARA
APELANTE: MARCOS EDUARDO DAINEZ
APELADO: AZUL BRAZILIAN AIRLINES
Voto: 58588

Ementa: Transporte aéreo. Ação indenizatória. Contexto dos autos que revela a falha na prestação dos serviços pela ré. Chegada ao destino final com atraso de 25 horas. Danos morais caracterizados. Majoração do valor da indenização. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

A r. sentença de fls. 115/121, cujo relatório é adotado, julgou procedente em parte a ação, para condenar a parte requerida ao pagamento do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por danos morais, valor que deverá ser corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP (IPCA) a partir desta data (STJ, súmula 362) e acrescido de juros da mora (Taxa Selic) contados da citação.

Apela o autor, a fls. 124/138, requerendo a reforma da sentença, para o fim de majorar o valor da indenização por danos morais. Afirma que chegou ao destino com mais de 25 horas de atraso, bem como perdeu compromissos pré-agendados. Narra que adquiriu passagens aéreas junto à ré, com saída de Presidente Prudente/SP no dia

29/09/23, e chegada em Campinas/SP às 16:15h do mesmo dia. Entretanto, um dia antes da data programada para o embarque, o apelante foi informado pela companhia aérea sobre o cancelamento de seu voo, sob alegação de “planejamento da malha”, com realocação para um voo no dia seguinte, saindo de Presidente Prudente/SP no dia 30/09/23, às 16:20h, com chegada em Campinas/SP às 17:45h do mesmo dia. Aduz que essa sequência de eventos não só desorganizou completamente a programação do apelante, mas também lhe causou grande transtorno devido à má prestação de serviços pela companhia aérea, demonstrando total descaso com o bem-estar dos passageiros. O apelante chegou ao seu destino com atraso de 25 horas e 30 minutos em relação ao programado, prejudicando compromissos previamente agendados, além de sofrer transtornos e prejuízos financeiros. Assim, postula a majoração do dano moral para R\$ 12.000,00, bem como a majoração dos honorários da sucumbência.

Recurso tempestivo, preparado, respondido a fls. 145/151.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, em razão de cancelamento de voo, por alegado “planejamento de malha”, fazendo com que o autor fosse realocado em voo no dia seguinte, chegando ao destino com

mais de 25 (vinte e cinco) horas de atraso.

O referido atraso restou incontroverso e a ré não logrou comprovar a ocorrência de nenhum fator a elidir sua responsabilidade pelos danos advindos, razão pela qual deve assumir os riscos da atividade que exerce, restando caracterizada sua falha na prestação de serviços.

Estabelecido o nexo causal entre os problemas enfrentados e a conduta da ré, deve esta responder pelos danos causados ao autor.

Restou demonstrado o aborrecimento, humilhação, constrangimento, irritação, angústia, revolta íntima, tudo tipificando o dano moral que constitucionalmente é passível de indenização, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), já que o autor sofreu desgaste, frustração, desorganização em seus compromissos previamente agendados, chegando ao destino com mais de 25 (vinte e cinco) horas de atraso.

É que se “tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação” (...). O que se repara é “o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais

amplo significado” (Vide Augusto Zenun, *Dano Moral e sua reparação*, Forense, 1994, página 90).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, nota-se que não deve ser insignificante, haja vista que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pela humilhação e constrangimentos indevidamente sofridos.

No entanto, a indenização não pode ser arbitrada em patamar excessivo, além disso, outros fatores, como a situação econômica da parte, devem ser considerados para se chegar ao patamar razoável e adequado.

Sopesadas as circunstâncias do caso em exame, mostra-se razoável a majoração da indenização, não para o patamar pleiteado, mas para o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por se tratar de montante justo e compatível com o dano sofrido.

Destarte, a sentença merece reforma, para o fim de condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com os consectários constantes da sentença, a título de danos morais.

Pela sucumbência, responderá a ré pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator