



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388894

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002915-58.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante JOEL FORMIGA NETO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58650

APEL.Nº: 1002915-58.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APTE. : JOEL FORMIGA NETO

APDO. : AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

JUÍZA : MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA BORTOLOTO

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO OCORRIDO DURANTE TRECHO DE CONEXÃO — ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA — RESPONSABILIDADE CIVIL — TRANSPORTE AÉREO — INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO — HIPÓTESE EM QUE OCORREU O CANCELAMENTO DO EMBARQUE, INVIABILIZANDO O TRECHO DA CONEXÃO ENTRE CAMPINAS/SP E RIBEIRÃO PRETO/SP, EM VOO PARTINDO DE SINOP/MT - DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA, BEM COMO PORQUE SEQUER PRESTADO AUXÍLIO MATERIAL AO AUTOR - DANOS MORAIS QUE DEVEM SER FIXADOS EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDA PELO JUÍZO NA ORDEM TOTAL DE R\$ 3.500,00 (TRÊS MIL E QUINHENTOS REAIS) — VALORES QUE NÃO SE MOSTRARAM IRRISÓRIOS — ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 110/115, pela qual foi julgada procedente Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, esta proposta por **JOEL FORMIGA NETO** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS**, momento em que o Juízo acolheu a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para o fim específico de: “... **condenar a ré a pagar a importância de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), com**

correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice IPCA, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Condeno ainda a requerida a pagar ao requerente o montante de R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais), relativo aos danos materiais, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP até 29/08/2024 e pelo índice IPCA a partir de 30/08/2024, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Mister salientar que “nas ações de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não caracteriza sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ). Assim, em razão da sucumbência exclusiva da ré, arcará esta com o pagamento de custas e dos honorários advocatícios da parte adversa, ora arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, conforme artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”.

Inconformado com os termos definidos pela R. Sentença proferida, dela recorre o autor, conforme dão conta suas razões juntadas a fls. 119/127, para tanto clamando pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, ainda que de forma parcial apenas, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, haja vista que se mostrou presente prática desenvolvida pela ré que deve implicar no integral acolhimento da pretensão indenizatória/compensatória como deduzida em sua peça primeira, pois demonstrada a presença de indevido cancelamento

do voo por ele contratado, o que implicou em demora de cinco horas para que pudesse chegar ao destino final previsto, aspectos esses que geraram danos que extrapolam a linha do simples aborrecimento, daí o porquê de pedir pela majoração dos valores de compensação definidos singelamente pelo Juízo na ordem de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), e que devem ser agora majorados para montante equivalente a R\$ 10.000,00, motivo pelo qual pediu pelo integral acolhimento de seus reclamos, de sorte a que venham a ter por modificado o posicionamento indevidamente adotado em 1ª Instância.

Processado o recurso, a seguir a recorrida deixou de apresentar suas devidas contrarrazões (fls. 146), subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado pelo ocupante do polo ativo da relação não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada se mostraram adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada ao longo do desenrolar do todo processado.

Partindo da introdução acima indicada, e antes de prosseguir na análise do conjunto carreado ao feito, mas sempre com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pelo recorrente através de suas razões como apresentadas, forçoso reconhecer que a matéria em desate deve ser apreciada à luz do quanto vem disposto pela Lei Consumerista, porque nesse sentido vem se orientando a melhor Jurisprudência formada em relação ao tema, valendo frisar, no entanto, que o fato de ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor na solução do caso em exame, não significa dizer que o consumidor tenha que ter

obrigatória razão na pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser sempre respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça com exclusividade aquele que, no caso em exame, se coloca na condição de consumidor, seja este de bens, seja de serviços.

Ultrapassada essa primeira questão, e em relação ao pedido direcionado a redefinição dos limites da condenação da ré ao pagamento de compensação pelos danos extrapatrimoniais que foram impostos ao autor, é de se dizer que deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, pois conforme se verifica por meio do todo processado, resultou demonstrado que os serviços contratados pelo ocupante do polo ativo não foram prestados de maneira minimamente adequada, sendo permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado, principalmente porque resultou incontroverso dos autos, que o voo nacional em discussão entre Sinop/MT e Ribeirão Preto/SP, com escala em Campinas/SP, sofreu atraso de 5 horas em sua chegada ao destino, isso diante do cancelamento do voo com origem em Campinas/SP. Ocorre que o autor, no curso do período em que teve retardado seu embarque, permaneceu sem qualquer prestação de auxílio material pela companhia aérea recorrida, daí porque se mostra de rigor a responsabilização da empresa de transporte aéreo diante dos vícios apresentados pelos serviços prestados com reconhecida e inafastável deficiência, principalmente porque não configurada qualquer excludente de responsabilidade da qual pudesse se valer, fato este que trouxe incômodo, desconforto, e sensação de abandono ao demandante, daí decorrendo a sensação de efetivo desprezo por ele suportado. Ademais, a conduta assumida pela recorrida no episódio, claramente implicou em quebra do contrato que vinculava ré e o autor, isto porque a empresa recorrida desconsiderou os termos que nortearam a emissão dos bilhetes aéreos adquiridos por bom dinheiro pelo demandante, que se viu no episódio

abandonado a própria sorte.

No mais, é certo que o conjunto de elementos encartados ao feito, ao contrário do quanto alegado pela demandada, permitem concluir pela inadequação da conduta adotada pela empresa ré após o cancelamento/atraso do voo, isto porque não logrou comprovar que adotou quaisquer medidas razoáveis para amenizar os incômodos e prejuízos suportados pelo autor, o agora recorrente, que ao que conste, se viu abandonado, como já indicado e sem qualquer atenção, o que se deu sem que pudesse contar com a prestação de qualquer auxílio de cunho material.

Ademais, é de se ter em mente que o atraso, no caso mais que significativo do voo contratado, gera direito de ver-se o passageiro indenizado/compensado, o que se tem nos termos do quanto vem disposto pelo artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que ao consumidor é garantido o direito a efetiva reparação dos danos morais e patrimoniais sofridos, estes que no caso em exame se viram presentes e plenamente demonstrados, o que naturalmente conduz ao reconhecimento da já indicada sensação de abandono imposta ao recorrente, esta que inclusive de cunho material, porque não foi prestada na oportunidade ao agora recorrente, qualquer tipo de assistência.

Nesse sentido, cada vez mais se orienta a jurisprudência emanda desta E. Corte:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré. Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia

informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado. Valor arbitrado adequado. Manutenção integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação 1086525 - 66.2017.8.26.0100; Relator (a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2018; Data de Registro: 05/06/2018)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Transporte aéreo — Responsabilidade da empresa contratada pelos danos causados por companhia aérea que ela própria escolheu para realizar o voo — Atraso de dois dias para retorno da autora ao Brasil — Falha na prestação do serviço — Dano moral configurado — Manutenção da indenização fixada em primeiro grau — RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1004479 - 11.2017.8.26.0297; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2018; Data de Registro: 24/05/2018)

Destarte, de rigor que se tenha por plenamente caracterizado o dano moral suportado pelo recorrente, este a dar suporte ao pretendido direito a compensação como buscada, motivo pelo qual, e em complemento ao quanto já definido, implica ressaltar que para se ter por devida compensação por danos morais como buscada, não se mostra

necessária a completa demonstração dos prejuízos impostos, ainda que plenamente demonstrados no caso em exame, porque resultou presente situação que desborda para responsabilidade objetiva do transportador, este que, por seu turno, para se eximir de responsabilidade, deveria dar conta de que os danos não ocorreram, que não geraram os efeitos indicados, que devem ser atribuídos como total exclusividade ao demandante, ou ainda que ficaram totalmente distantes de sua esfera de atuação, aspectos que não se viram demonstrados no caso que se tem em reexame.

Configurada, portanto, prática que implicou nos danos morais passíveis de compensação, e tendo em vista que sua fixação deve se dar de forma a não gerar indevido enriquecimento por parte daqueles que tem direito a seu recebimento, ou por outro lado ruína daquele que se veem obrigados a prestá-la, deve ser apreciada agora questão relativa a definição dos valores como assim pleiteados, sendo de se concluir que, nesse tocante, a importância definida pelo Juízo na ordem de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), não se mostrou verdadeiramente tímida, ou mesmo distante da realidade que emergiu dos autos, no sentido de bem compensar financeiramente o autor pelos malefícios que suportou no episódio, ainda mais em se tratando de voo doméstico, razão pela qual não se justifica a majoração pretendida para R\$ 10.000,00, ou seja, para valores que se mostram excessivos e desproporcionais em relação aos malefícios experimentados pelo recorrente no curso dos acontecimentos.

Diante dos pontos agora reenfrentados, e de forma mais pormenorizada, sempre no que toca ao recurso como intentado, agora examinando de forma ainda mais minuciosa os autos, em verdade se apura que a R. Sentença indevidamente combatida analisou corretamente todas as questões como suscitadas pelos litigantes, motivo pelo qual não possam os reclamos constantes das razões de apelo apresentados pelo demandante merecer guarida, devendo, por força de consequência, a R. Decisão como encartada ao feito ser integralmente mantida, o que se dá



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com adequado suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, inclusive no que diz respeito aos Honorários Advocatícios fixados, estes que ficam mantidos nos limites que foram definidos pelo Juízo.

Pelo exposto, é caso de negar provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)