



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000401005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028241-90.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado MARCELO DOS SANTOS ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 30540

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1028241-90.2024.8.26.0562

COMARCA: SANTOS – 11ª VARA CÍVEL

APELANTE: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS

APELADO: MARCELO DOS SANTOS ALMEIDA

JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. DANIEL RIBEIRO DE PAULA

TRANSPORTE AÉREO – VOO DOMÉSTICO - DANO MORAL – Atraso de voo por, aproximadamente, 14 horas – Justificativa apresentada pela companhia aérea de que o atraso decorreu da necessidade de manutenção emergencial da aeronave – Hipótese, porém, em que não foi comprovada a assistência material durante o período de espera – Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Empresa ré que não demonstrou, a teor do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, a regularidade da prestação do serviço – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Indenização devida – Dano moral caracterizado – Sentença mantida, neste ponto – **Recurso improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – VALOR – Apelante que pleiteia a redução do valor da condenação fixado na sentença – Indenização fixada em R\$ 10.000,00 – Quantia reduzida para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – O serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo o autor chegado ao seu destino, embora com atraso por ele relatado – Valor corrigido a partir da data da sentença, quando a indenização foi arbitrada – Súmula 362 do STJ – Juros moratórios legais contados desde a citação, nos termos do artigo 405, do Código Civil – “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” – Súmula 326 do STJ.

Recurso provido, neste aspecto.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Trata-se de “ação de indenização por danos morais”,
ajuizada por **MARCELO DOS SANTOS ALMEIDA** contra **AZUL LINHAS**

AÉREAS S.A., julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 74/77, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto, ACOLHO o pedido, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, com juros legais de mora a partir da citação à base de 1% ao mês e correção monetária a partir desta data para cada um dos autores.

A ré arcará com as despesas processuais, incluídos honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação atualizado (artigo 85, § 2º, CPC). Os honorários serão atualizados a partir da data da fixação, pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça. Sobre eles incidirão juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado, nos termos do artigo 85, 2º, parte final, do Código de Processo Civil.

Em caso de ser o sucumbente beneficiário da gratuidade processual, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado da decisão que as certificou, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário.”

A ré recorreu (fls. 80/93), sustentando, em suma, que o atraso do voo discutido nestes autos decorreu da necessidade de manutenção não programada da aeronave, hipótese excludente de responsabilidade civil.

Alegou a inoccorrência de dano moral indenizável e impugnou o valor da indenização arbitrado na r. sentença, tido por excessivo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, para que a presente ação fosse julgada improcedente.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 81/82).

O autor apresentou contrarrazões (fls. 103/110), pugnando pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A pretensão do autor, de recebimento de indenização a título de danos morais, está fundada no atraso de voo de 14 horas ao destino final que, segundo a empresa de transporte aéreo ré, decorreu de manutenção não programada na aeronave.

É certo que atrasos desta natureza, conquanto acarretem inegáveis transtornos aos passageiros, são fatos imprevisíveis, uma vez que a aeronave só pode decolar e pousar quando oferecer total segurança aos passageiros.

Todavia, cabia a empresa aérea, em decorrência do atraso do voo prestar assistência material aos passageiros, durante o período de espera pelo voo remarcado, em cumprimento ao disposto no artigo 27, da Resolução 400 da Agência Nacional de Aviação Civil -ANAC, que dispõe:

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1(uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III -superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”

Neste contexto, figurando a empresa ré na condição de fornecedora de serviços, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Na espécie, o autor afirmou que não foi prestada assistência material no período de espera. Nestas condições, competia à empresa ré, nos termos do artigo 373, inciso II, do novo Código de Processo Civil, e do mencionado artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, comprovar ausência de vício na prestação deste serviço, o que não ocorreu. Ao autor, não poderia ser imposto o ônus de provar um fato negativo, isto é, de que não recebeu assistência da empresa de transporte aéreo ré.

Por conseguinte, ficou demonstrado, nos autos, que o serviço prestado pela ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código Defesa do Consumidor, pois não forneceu a segurança que o consumidor dela podia esperar.

Neste caso, a responsabilidade da ré é objetiva e independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Por tais razões, justifica-se a indenização por dano moral imposta à ré, tendo em vista o abalo psicológico sofrido pelo autor decorrente desta falha na prestação do serviço.

Neste sentido, é o seguinte precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Transporte aéreo - Cancelamento de voo causado por condições meteorológicas adversas – Reconhecimento de força maior – **Fato que não exime a ré de prestar assistência material ao passageiro – Hipótese em que o autor permaneceu por aproximadamente 13 horas no aeroporto, incluindo a madrugada, sem que lhe tenha sido disponibilizada alimentação ou hospedagem** – Dano moral configurado – Manutenção da indenização fixada em primeiro grau – RECURSOS NÃO PROVIDOS” (TJSP; Apelação Cível 1004188-15.2020.8.26.0003; Relator: Desembargador Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/01/2021; Data de Registro: 18/01/2021).

Por outro lado, conforme entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

De conformidade com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Na espécie, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o valor da indenização fixado na r. sentença, isto é, R\$ 10.000,00, comporta redução, pois se afigura excessivo e desproporcional à magnitude do dano, levando em consideração que o serviço de transporte aéreo foi, efetivamente, prestado pela ré, tendo o passageiro dele se beneficiado, pois chegou ao seu destino, embora com as ocorrências relatadas na petição inicial.

Nestas condições, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, a indenização por dano moral fica arbitrada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), quantia esta que se afigura suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos sofridos pelo autor em decorrência deste atraso de voo.

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte verbete: “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

Na espécie, a correção monetária deve ser contabilizada desde a data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor superior ao ora fixado.

Os juros moratórios são contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, nos termos do artigo 405, do Código Civil.

Por outro lado, de conformidade com a súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”

Assim, reconhecido e mantido o direito à indenização por dano moral, cabe à ré arcar, por inteiro, com as verbas decorrentes da sucumbência, ainda que o valor arbitrado seja inferior ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

pleiteado pelo autor.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso da ré para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR