



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401127

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020365-14.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes ALBERTO CARDOSO MACHADO JUNIOR e MARYELLE ESTRELA CHAGAS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

DÉCIO RODRIGUES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 25.829

APELAÇÃO Nº 1020365-14.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

**APELANTES: ALBERTO CARDOSO MACHADO
JUNIOR E OUTRO**

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

APELAÇÃO. Responsabilidade civil. Transporte aéreo. Voo doméstico. Ação de reparação de danos morais. Sentença de parcial procedência. Cancelamento de voo. Autores que precisaram contratar transporte terrestre para chegar em seu destino. Perda de passeios no primeiro dia da viagem. Falha na prestação do serviço caracterizada. Precedentes. Danos morais majorados para R\$ 10.141,55 para cada autor. Valor que, dadas as peculiaridades do caso, mostra-se adequado e proporcional. Sentença parcialmente reformada. Inaplicável art. 85, § 11, CPC. Recurso provido.

Cuida-se de apelação bem processada por meio da qual os autores querem ver reformada a r. sentença de fls. 124/128, que julgou procedente, em parte, a ação, para condenar a requerida a pagar a cada autor, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 2.000,00. Pela sucumbência, condenou-a ao pagamento de custas processuais, despesas e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Os autores se insurgem em busca da majoração da verba indenizatória para o importe de R\$ 10.141,55 para cada um.

Embora regularmente intimada, a requerida deixou de apresentar contrarrazões. Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Recebo o recurso no efeito suspensivo, com fulcro no art. 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil, uma vez que presentes os requisitos de admissibilidade, pois tempestivo e devidamente preparado, conforme cálculos de fl. 141.

No caso em tela, os autores contrataram

serviços aéreos a serem prestados pela requerida consistentes nos voos que os levariam de Brasília a Jericoacoara, com conexão em Belo Horizonte, com embarque previsto para o dia 28/08/2024, às 10h 40min, e chegada prevista para o mesmo dia, às 15 h 30min. Contudo, o voo de Brasília a Belo Horizonte atrasou em mais de uma hora, acarretando a perda da conexão. Diante disto, os autores entenderam por bem contratar transporte privado, por via terrestre, o que durou cerca de cinco horas de viagem. Assim, conseguiram chegar em seu destino com 7 horas e 30 minutos de atraso, exauridos depois de mais de 12 horas de viagem. Narram que receberam almoço da companhia aérea. Diante da não indenização dos danos morais, fez-se necessária a presente demanda.

Citadas, a ré ofereceu contestação (fls. 86/100), alegando que o atraso teve como causa a manutenção não programada de aeronave.

Sobreveio a r. sentença apelada, que julgou a demanda procedente, em parte, nos termos já relatados, dando margem ao recurso ora analisado.

Neste contexto, é de se concluir que o cancelamento do voo dos autores é fato incontroverso.

O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, aeronave etc.).

Dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do consumidor que *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

“Assim, mesmo que o transportador demonstre ter agido com o devido cuidado, o simples atraso dá causa à indenização, excluídas apenas a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros” (ANDRÉ UCHÔA CAVALCANTI, *Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo: Tratados Internacionais, Leis Especiais e Código de Proteção e Defesa do Consumidor*, Rio de Janeiro: Renovar, 2002, p. 144).

Deste modo, é inequívoco que as horas passadas no aeroporto sem informação e desamparados de auxílio, assim como a perda de uma parte do primeiro dia de

viagem e a frustração por não conseguir chegar em seu destino no horário acarretaram aos demandantes transtornos vários, tais como exaustão, medo e insegurança, transbordando a seara puramente patrimonial para atingir valores como o sossego e a paz de espírito.

Com efeito, ao contrário do que afirma a empresa aérea, o desconforto e a insegurança proporcionados aos autores extrapolam o mero aborrecimento, sendo causa justificável para a reparação do dano moral experimentado, independente de provas, porquanto, em tais casos, o dano é considerado *in re ipsa*, sendo presumido e decorrente do próprio fato e da experiência comum.

Ainda que assim não fosse, a perda de passeios de um dia, assim como as horas passadas no aeroporto, sem informações consistentes por parte da companhia aérea, são fatos que dão respaldo probatório aos danos extrapatrimoniais alegados.

Vale pontuar que o dano moral decorre não só do cancelamento da viagem, mas também, e principalmente, pelo descaso no trato com os consumidores, que precisaram contratar terceiros para chegar em seu destino, em

razão da conduta da companhia aérea.

Tem sido unânime o entendimento da jurisprudência nos tribunais pátrios no sentido de que constitui violação à integridade moral do passageiro a sua submissão a demoras imprevistas e excessivo retardo na conclusão da viagem, pelos notórios dissabores que isso acarreta, principalmente pela ansiedade provocada pela demorada expectativa da conclusão da viagem. Neste sentido:

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO E OBSCURIDADE NÃO VERIFICADAS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO.

FORTUITO ***INTERNO.***

INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1. A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. 2. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se in re ipsa em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. 3. Ausentes quaisquer dos vícios ensejadores dos aclaratórios, afigura-se patente o intuito infringente da presente irresignação, que objetiva não suprimir a omissão, afastar a obscuridade ou eliminar a contradição, mas, sim, reformar o julgado por via inadequada. 4. Embargos de declaração rejeitados. (STJ, EDcl no REsp 1280372/SP, 3ª Turma; Rel Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, j. 19/03/2015, DJe 30/03/2015).

Quanto à fixação do valor da indenização, deve ele seguir os critérios da equidade, que levam em consideração a posição social dos ofendidos, o comportamento dos ofensores, a intensidade do sofrimento, a repercussão da ofensa e o caráter educativo da indenização.

Nestas circunstâncias, atendidas as peculiaridades do caso concreto e levando-se em consideração os inconvenientes suportados pelos autores, o “*quantum*” indenizatório fixado na r. sentença recorrida merece majoração para o valor requerido pelos autores no apelo (R\$ 10.141,55), pois tal quantia se mostra razoável e proporcional a desestimular as ofensoras a repetirem o ato, não provocando um enriquecimento sem causa aos requerentes.

Frise-se que, de acordo com entendimento do Superior Tribunal de Justiça, “*o valor do dano moral deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou ínfimo, absurdo, fugindo de qualquer parâmetro razoável*” (**AgRg no AI 598700/SP, 3ª Turma, Relator Ministro Antônio de Pádua Ribeiro, j. 08/03/2005**).

A r. sentença deve, pois, ser parcialmente

reformada.

Diante do exposto, pelo meu voto, é dado provimento ao recurso para majorar a indenização para R\$ 10.141,55 (dez mil, cento e quarenta e um reais e cinquenta e cinco centavos) para cada autor.

Inaplicável o art. 85, § 11, do CPC, conforme orientação do Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp 1.799.511/PR, Rel. Ministro Herman Benjamin, 2ª. Turma, j. 11.04.2019**).

DÉCIO RODRIGUES

Relator