



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401742

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002665-59.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante TALES DE LIMA ASSIS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 60.234

APELAÇÃO Nº 1002665-59.2023.8.26.0068

COMARCA DE BARUERI

APTE.: TALES DE LIMA ASSIS

APDA.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Apelação – Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos morais – Improcedência – Transporte aéreo – Cancelamento de voo – Realocação em outro voo que culminou no atraso aproximado de 19 horas ao destino contratado – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação de serviço configurada – Demandante que faz jus à indenização por danos morais, não, contudo, pela quantia requerida na inicial – Ação que deve ser julgada procedente – Recurso do autor provido.

A r. sentença (fls. 184/191), proferida pelo douto Magistrado Raul de Aguiar Ribeiro Filho, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação indenizatória por danos morais ajuizada por TALES DE LIMA ASSIS contra AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, condenando a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignada, apela a parte vencida, sustentando que o atraso no embarque culminou no atraso de aproximadamente 19 horas de chegada ao destino, sem qualquer aviso prévio. Diz que durante o período de espera não receberam qualquer auxílio material, conforme determinam as normas da ANAC, sendo tais fatos suficientes para demonstrar o dano moral experimentado, que devem ser arbitrados na quantia de R\$ 10.000,00. Pede a reforma da decisão com a procedência da ação (fls. 194/205).

Recurso tempestivo, preparado e recebido no duplo efeito, com apresentação de contrarrazões (fls. 212/220).

É o relatório.

Na inicial, o autor *alegou(aram)* que

adquiriu(am) passagem(ns) aérea(s) (voos com saída de Recife às 17:10 horas do dia 28/01/2023 e chegada em Salvador às 17:35 do mesmo dia). Contudo, chegando ao aeroporto, recebeu(ram) a informação cancelamento, sendo reacomodado(s) para voo com saída de Recife às 12:00 do dia 29/01/2023 e chegada em Salvador às 12:25 do mesmo dia. Asseverou(aram) existência de danos morais, estimados em R\$10.000,00. Juntou(aram) procuração e documentos (fls. 16/25).

Citada (fls.53), foi realizada audiência tentativa de conciliação, que restou infrutífera (fls. 81). Assim, a requerida apresentou contestação (fls. 83/103). Argumentou, em suma, que todas as informações referentes às aquisições e prestação dos serviços de transporte aéreo são disponibilizadas aos consumidores por meios de website, call center, agências de turismo credenciadas e balcão de check-in. Asseverou força maior, pois o voo teria sido cancelado devido a problemas operacionais, para manutenção emergencial não programada. Deduziu ausência de responsabilidade civil pelo ocorrido e rechaçou o pedido de indenização por danos morais. Juntou procuração (fls. 104/119).

O douto Magistrado houve por bem julgar improcedente a ação.

Com a devida vênia, o referido entendimento merece ser alterado.

É de se reconhecer que restou configurada, no caso, a ocorrência de falha na prestação dos serviços da ré, em decorrência do cancelamento do voo contratado inicialmente pelo demandante, o que ocasionou o atraso à chegada no destino cerca 19 horas após o horário originalmente previsto.

Aplica-se, neste caso, o Código de Defesa do Consumidor, pois, há clara relação de consumo entre as partes, o qual consagra a responsabilidade objetiva do prestador de serviços por falha na realização destes (art. 14), devendo arcar, por isso, com o ressarcimento dos danos daí decorrentes.

Deve-se entender, por isso, que o contrato celebrado entre as partes, por se tratar de relação de consumo, rege-se

pelo Código de Defesa do Consumidor, cujo artigo 14 estabelece a responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores, assim o fazendo sem restrição alguma quanto à integralidade desta reparação.

Em que pese a prestação de assistência material, tal fato não diminui as consequências da falha na prestação de seus serviços, o que causou, sem dúvidas, abalo emocional e psicológico ao autor, que se viu obrigado a aceitar realocação em voo.

Ademais, as justificativas apresentadas pela ré em nada a socorrem, pois não têm o condão de eximir suas responsabilidades no caso vertente, que é de caráter objetivo, configurando, quando muito, fatores inerentes ao serviço que presta, caracterizando a hipótese de fortuito interno, pelo qual devem responder e não a ocorrência de força maior como alega.

É dever da empresa aérea realizar a manutenção regular de suas aeronaves, evitando assim a ocorrência de defeitos mecânicos que venham ocasionar o atraso de voos e, em consequência, gerar transtornos a seus clientes, o que não justifica o longo atraso e o descaso no tratamento despendido ao autor.

É de se notar, outrossim, pelo que se extrai dos autos, que o autor sofreu efetivo transtorno por não ter conseguido embarcar no voo efetivamente contratado, sendo realocado em outro voo, o que ocasionou a chegada ao seu destino com atraso de 19 horas, o que é suficiente para causar-lhes graves transtornos, preocupações, frustrações, angústias e sofrimentos. Dessa forma, restou devidamente caracterizado, no caso, a ocorrência do dano moral.

O contrato de transporte aéreo é de resultado, cabendo, portanto, ao prestador de serviço a obrigação de cumpri-lo com segurança e prestabilidade, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados ao consumidor, como no presente caso.

Cabível, em face disso, a reparação por danos morais postulada pelo autor.

Por incidir na espécie vertente, como já foi dito, o Código de Defesa do Consumidor, revela-se cabível, efetivamente, a indenização por danos morais postulada pelo

demandante, por estarem configurados, no caso vertente, os pressupostos de sua ocorrência. Além de encontrar amparo no art. 6º, inc. VI, de referido Código, assim como também nos artigos 186 e 927 do Código Civil, esta reparação encontra amparo também no art. 5º, incs. V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento deste dano.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, caracteriza-se o dano moral, *“in verbis”*:

“como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc) e dano moral puro (dor, tristeza etc)” (autor cit., in *“Dano Moral”*, Ed. RT, 3ª ed., pág. 22).

Tem-se entendido, igualmente, que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência.

Conforme leciona Carlos Alberto Bittar a este propósito, *“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilidade do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge **ipso facto**, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas conseqüências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto”* (autor cit., in *“Reparação Civil por Danos Morais”*, Ed. RT, pág. 202).

Este é também o entendimento da jurisprudência, consoante se infere da seguinte ementa de julgado do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está

consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pelo autor, com fulcro nos dispositivos legais e constitucionais, conforme supra apontado.

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, outrossim, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto*

que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às conseqüências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranqüilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme apontado na inicial da presente ação, notadamente a falta de auxílio material e o atraso de aproximadamente 19 horas de chegada ao destino, afigura-se razoável fixar a indenização cabente à autora em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o julgamento deste recurso, com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até 29.08.2024. A partir de 30.08.2024 o valor será corrigido tendo como índice o IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único do Código Civil, e juros segundo a taxa legal do art. 406, §1º, ambos com a redação dada pela Lei nº 14.905 de 2024. Mencionado valor revela-se, portanto, condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela autora, com as condições socioeconômicas destes e a capacidade da ré, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos. Não é o caso, por isso, de arbitrar-se referida indenização no montante estimado na inicial (R\$ 10.000,00) por afigurar-se, à evidência, excessivo e incondizente com a finalidade desta indenização.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca.”*

Em razão do resultado proclamado, arcará o requerido com a integralidade das custas e despesas processuais, bem

como honorários advocatícios ao patrono do autor, fixados por equidade em R\$ 1.500,00, cumprindo consignar, por fim, que os valores constantes da tabela editada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil representam meras recomendações para os fins do arbitramento.

Conclui-se, portanto, que a irresignação do autor merecer ser acolhida, a fim de condenar o requerido ao pagamento de indenização a título de danos morais.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Thiago de Siqueira
Relator