



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001993-51.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes VICTOR HENRIQUE OLIVEIRA SANTOS, MAIRA RIBEIRO COSTA, RAFAEL VIEIRA GAMA e ISABELA RIBEIRO DE LIMA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 37035

Apelação nº 1001993-51.2023.8.26.0068

Apelante: Victor Henrique Oliveira Santos, Maira Ribeiro Costa, Rafael Vieira Gama e Isabela Ribeiro de Lima

Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A.

Comarca: Barueri

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Dano moral - Cancelamento do voo original com necessidade de reacomodação dos requerentes em novo voo e chegada ao destino cerca de 11 horas da programação original - Defeito na prestação do serviço - Os fatos causaram aos requerentes transitórios incômodos e perda de tempo e da expectativa com a viagem significativos - Prestação de assistência para diminuir os desconfortos do atraso que embora louvável não elide a frustração do cancelamento do voo e a justa expectativa de iniciarem sua viagem com tranquilidade, além da demora excessiva (11 horas) até a chegada ao destino - Dano moral configurado - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e porque ausentes outros agravos - Precedentes desta Câmara - Recurso provido para fixar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, com correção monetária e juros de mora nos termos da fundamentação. Diante da inversão do julgado, a apelada arcará com o pagamento integral das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

A r. sentença de fls. 180-188, cujo relatório é adotado, em autos de ação de indenização por danos materiais e morais fundada em contrato de transporte aéreo, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 864,80, com correção monetária e juros de mora. Diante da sucumbência recíproca, impôs às partes o rateio das custas e despesas processuais, cabendo o pagamento de honorários advocatícios a parte adversa, arbitrados em R\$ 750,00 e R\$ 2.000,00, respectivamente ao do autor e do réu.

Recorrem os autores às fls. 191-215. Aduzem que a ré cancelou o voo adquirido devido problemas operacionais, sem qualquer aviso prévio, tendo sido realocados para ingressar em novo voo, o que culminou na chegada ao destino com atraso de cerca de 11 horas da programação original, motivo pelo qual entende cabível a fixação de indenização por danos extrapatrimoniais (R\$ 5.000,00 para cada autor), bem como o afastamento dos ônus sucumbenciais.

As contrarrazões vieram às fls. 232-246, oportunidade em que a ré defendeu o acerto da r. sentença que rejeitou o pleito indenizatório, ressaltando não ter sido comprovado abalo extrapatrimonial.

É o relatório.

Por meio desta demanda a parte autora pretende o recebimento de indenização por danos morais em razão de falha no transporte aéreo contratado com a ré.

É incontroverso o cancelamento do voo operado pela requerida em razão de problemas operacionais, com acomodação dos requerentes em novo voo e chegada ao destino com atraso de cerca de 11 (onze) horas da programação original, consoante documentos anexados na exordial, e admitido pela empresa aérea em sede de contestação.

Configurado o defeito na prestação do serviço pela ré, decorrente da inexecução do contrato nas formas e condições ajustadas entre as partes, e não demonstrada a ocorrência de nenhuma causa excludente de sua responsabilidade objetiva, deve ser condenada ao pagamento de indenização pelos danos morais causados aos consumidores.

Lembre-se que a obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte dos consumidores ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos dos artigos 734 e 737 do Código Civil.

Houve frustração de justa expectativa de chegar ao destino no local e horário previamente contratado, restando caracterizado o dano moral sofrido pelos passageiros.

Todavia, é certo que os demandantes foram acomodados no próximo voo previsto ao seu destino, que ocorreu na manhã do dia seguinte e tiveram disponibilizada acomodação em hotel (fls. 146-147). Tais elementos devem ser observados já que importam e devem ser considerados na valoração do *quantum* indenizatório por dano moral.

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido das vítimas, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Também deve se ter em apreço que não há prova nos autos de que o atraso tenha ensejado na perda de algum compromisso importante aos autores, fato relevante na valoração do valor indenitário.

Nessa linha de raciocínio, entende-se pela fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a cada autor, cifra que não se mostra irrisória ou excessiva e guarda proporcionalidade com os danos experimentados, importância a ser corrigida a partir deste acórdão, com juros a contar da citação, dado que se trata de relação contratual. Valor maior evidentemente causaria enriquecimento ilícito à parte contrária.

Esta 15ª Câmara de Direito Privado, julgando precedentes símiles, assim entendeu:

“Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recursos de duas corrés. 1. Legitimidade passiva da empresa aérea. Empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. 2. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Cancelamento de voo pela suspensão das atividades da empresa de transporte aéreo. Ausência de excludente de responsabilidade. A agência de turismo que comercializa bilhetes aéreos responde objetiva e solidariamente pelos danos advindos do cancelamento do voo pela companhia aérea. 3. Danos materiais comprovados. 4. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor mantida, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 4. Gratuidade da justiça concedida à Massa Falida recorrente. 5. Sentença mantida. Recurso da apelante Spettacoli Turismo -Me desprovido, e, parcialmente provido o recurso da apelante Massa Falida do Grupo Itapemirim”. (TJSP; Apelação Cível 1036920-78.2022.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data de Registro: 30/01/2024).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Cancelamento de voo nacional – Sentença de improcedência – Recurso do autor – Atraso em voo nacional – Voo cancelado sem justificativa - Reacomodação em outro voo com atraso de sete horas de chegada ao destino final – Autor comprovou documentalmente os dissabores enfrentados – A empresa ré limitou-se a tratar o assunto de forma genérica – Falha na prestação de serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Dever de indenizar – Exegese dos artigos 14 do CDC e 737 do Código Civil - Dano moral reconhecido – Precedentes – Verba indenizatória fixada em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste v. acórdão, ou seja, do arbitramento (STJ, Súmula 362) conforme os índices da tabela prática deste Tribunal, e juros de moratórios de 1% ao mês a contar da citação - Observância dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Sucumbência revista – Sentença reformada – Determinada a complementação de valor de preparo pelo autor – Recurso provido, com determinação”. (TJSP; Apelação Cível 1022717-14.2022.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 15/01/2024).

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso para fixar indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 para cada autor, corrigido pela tabela prática do TJ/SP, a partir da publicação deste acórdão e com juros de mora de 1% a.m., a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Os encargos incidirão desta maneira até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, a partir de quando a correção monetária e os juros de mora deverão observar a redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, ambos do Código Civil. Diante da inversão do julgado, caberá à ré ao pagamento integral das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º e 11, do CPC).

MENDES PEREIRA
Relator