



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426027

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010933-68.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes BRUNO RIBEIRO WHERS e STELLA PEREIRA DA SILVA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

AH

Voto nº 16191

Apelação nº 1010933-68.2024.8.26.0068 Processo Digital

Apelante: Bruno Ribeiro Whers e outro

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Foro de origem: Barueri

Juiz prolator: Renata Bittencourt Couto da Costa

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Insurgência da parte autora. Atraso de aproximadamente 28hs na chegada ao destino. Falha na prestação de serviços configurada. Ré que não recorreu da condenação. Indenização fixada pela r. sentença de forma razoável e proporcional, não comportando majoração. Ônus sucumbenciais que devem ser suportados exclusivamente pela ré. Aplicação da Súmula 326 do C. STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 83/89), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta **Bruno Ribeiro Whers e outro** em face de **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A**, nos seguintes termos:

Ante o exposto e pelo que mais dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial formulado por BRUNO RIBEIRO WEHRS e STELLA PEREIRA DA SILVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A o que faço para condenar a ré ao pagamento de danos morais aos autores no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um corrigidos

pelo índice legal desde o presente arbitramento, em conformidade com a Súmula 362 do STJ e juros de mora mensais a taxa legal a contar da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios da parte adversa, que fixo no importe de 10% sobre o valor da condenação para a ré pagar ao patrono dos autores e, para os autores pagarem ao patrono da ré, no valor de 10% sobre a diferença entre o valor pretendido (R\$ 30.000,00) e aquele ao final obtido (R\$ 16.000,00) ou seja, 10% sobre R\$ 14.000,00, vedada a compensação de valores, nos termos do artigo 85 e 86 do Código de Processo Civil/15.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 95/106) aduzindo, em síntese, 1) já haviam embarcado no avião, quando foi solicitado que desembarcassem; 2) a falha na prestação de serviços; 3) a necessidade de majoração dos danos morais; 3) a readequação dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 113/123.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de Ação Indenizatória.

Narra a exordial que os autores adquiriram passagem de Fernando de Noronha com destino ao Rio de Janeiro, com partida em 27/04/2024, Às 15h35 e chegada às 23:30. Alega que foram realocados em outro voo com conexão em Recife, causando transtornos emocionais e atraso de 28hs na chegada ao destino.

Em contestação, a ré aduziu a necessidade de

cancelamento do voo, devido a necessidade de manutenção não programada, visando garantir a segurança dos passageiros e tripulantes; bem como a ausência de qualquer dano.

Pois bem.

O recurso cinge-se quanto ao pedido de majoração dos danos morais fixados.

Estabelece o artigo 12 e 20 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

No caso dos autos, é incontroverso nos autos que o cancelamento do voo decorreu em razão da necessidade de manutenção não programada.

Tratando-se de relação de consumo, aplica-se a teoria do risco da atividade, segundo a qual se estabelece a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço por danos decorrentes de vícios de inadequação, de quantidade e de segurança, admitindo a exclusão da responsabilidade apenas quando o fornecedor provar que o defeito inexistiu ou quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – o que não se vislumbra na hipótese.

Desta forma, caracterizada a falha na prestação de serviços e tendo o atraso ultrapassado o mero aborrecimento, restam inegáveis os reflexos negativos à autora, diante do prejuízo de tempo, angústia e aflição, necessitando o dano moral suportado ser indenizado.

Neste quadro, a doutrina inclina-se no sentido de

conferir à indenização de dano moral, caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda, deve-se produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persistindo a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido; para esse, ao contrário, uma sensação agradável, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado, dentro do possível, estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio.

Devem ser considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, entendo suficiente a

fixação da indenização no valor de R\$ 8.000,00, quantia que se mostra superior ao fixado por esta C. Câmara em casos análogos, não comportando majoração.

No tocante aos ônus sucumbenciais, entendo que devem ser suportados exclusivamente pela ré, nos termos da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Assim, deve a parte ré ser condenada ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados pela r. sentença.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, ante o entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (tema 1059): “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação*”.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA