



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435238

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014771-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSEF ALBERT SCHIFFER, 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), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 2664 – 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO: 1014771-20.2024.8.26.0100
APELANTE: JOSEF ALBERT SCHIFFER
APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais movida por JOSEF ALBERT SCHIFFER contra AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A. O autor alega que sofreu atraso de 8 horas em sua viagem devido ao cancelamento de voo e falha no transporte terrestre, resultando em perda de compromissos profissionais e abalo emocional. A sentença de primeira instância condenou a ré a pagar R\$ 2.000,00 de indenização.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste na majoração do valor da indenização por danos morais, considerando o atraso significativo e os prejuízos profissionais sofridos pelo autor.

III. Razões de Decidir

O dano moral deve ser fixado levando em conta o caráter compensatório e punitivo, sem causar enriquecimento indevido à vítima.

A responsabilidade da ré pelo atraso e consequente dano moral está estabelecida, devendo o valor da indenização refletir a gravidade do evento e as condições das partes. Majoração cabível da indenização por danos morais para R\$ 6.000,00.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: A indenização por danos morais deve equilibrar compensação à vítima e sanção ao ofensor. O valor deve ser proporcional à gravidade do dano e às condições das partes.

Legislação Citada: CPC, art. 85, § 11; Código Civil, art. 186; Súmula 362 do STJ; Súmula 326 do STJ.

Jurisprudência Citada:
TJSP; Apelação Cível 1145910-95.2024.8.26.0100; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível

- 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025;

TJSP; Apelação Cível 1151238-06.2024.8.26.0100; Relator: Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 130/134, dos autos da Ação de Indenização por Danos e Morais movida por **JOSEF ALBERT SCHIFFER** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a requerida no pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da condenação.

Apela o autor, buscando a majoração da indenização pelos danos morais. Aduz, em síntese, que *“após a espera de mais de 5 horas no aeroporto de Viracopos e mais o trajeto terrestre, com a quebra do veículo, chegou no seu destino com mais de 8 horas de atraso do seu voo original, perdendo compromissos, além do extremo cansaço físico e abalo emocional para prosseguir com o seu cronograma de compromissos profissionais. Afirma, ainda, que “o valor fixado pelo D. Juízo a quo está muito aquém se comparado com os julgamentos dos nossos E. Tribunais de casos similares e, no caso propriamente dito, com a extensão dos danos morais sofridos pelo Apelante, devido a aflição, constrangimento, estresse, perda de tempo e perda de compromissos profissionais irreparáveis, tudo em decorrência da grave falha da Apelada”* (fls. 137/154).

Recurso tempestivo e preparado (fls.155/156, complementado às fls. 223/224), com contrarrazões às fls. 165/182.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitado entendimento ao revés, o recurso comporta parcial acolhida.

Consoante se verifica dos autos, o autor ajuizou a presente demanda apontando, em síntese, *“que em viagem à trabalho adquiriu junto a ré passagens aéreas para os trechos de Campinas a Cascavel em 20/11/2023, Cascavel a Curitiba em 21/22/2023 e Curitiba a São Paulo em 22/11/2023. Alega, entretanto, que mesmo tendo realizado o check-in para o voo que sairia de Campinas às 18:50h, ao chegar no aeroporto, foi informado de que o voo havia sido cancelado. Sustenta ter a ré alegado que não havia mais voos a Cascavel e que, portanto, seu voo seria alterado para Foz de Iguaçu, onde percorreria mais 2 horas de trajeto terrestre para chegar a Cascavel. Acrescenta que, durante o trajeto, a van contratada pela requerida quebrou, sendo os passageiros distribuídos em diferentes táxis, tendo o autor chego no hotel apenas às 03:30h da madrugada, com 8 horas de atraso, perdendo de compromisso profissional”* (fl. 130). Com esses argumentos, solicitou a condenação da ré pelos danos morais, no montante de R\$ 10.000,00.

Anota-se, por primeiro, que restou inconcusso o atraso acima referido, os compromissos profissionais afetados pelo referido atraso (fl. 24) e a responsabilidade da parte ré no pagamento do dano moral daí decorrente, uma vez ausente recurso desta, no respeitante, de modo que o objeto do presente reclamo se circunscreve ao valor do dano moral vindicado pela parte autora.

Pois bem.

No que toca à fixação do quantum indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que *“deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio 'possibilidades do lesante condições do lesado', cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo*

vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano” (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55).

E o C. Superior Tribunal de Justiça tem consagrado a doutrina da dupla função na indenização do dano moral, que deve ter cunho compensatório e penalizante. Dentre os muitos julgados que transcorrem sobre o tema, destaca-se o REsp. nº 318379-MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que asseverou em seu voto: *“(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar de sua **ratio essendi** compensatória, e, assim, causar enriquecimento indevido à parte. É preciso que o prejuízo da vítima seja aquilatado numa visão solidária da dor sofrida, para que a indenização se aproxime o máximo possível do justo (...)”*.

Nessa ordem de ideias, tem a reparação pelos danos morais caráter compensatório e punitivo, eis que o seu arbitramento deve se firmar no caráter punitivo e pedagógico da compensação, sem perder de vista a vedação do enriquecimento sem causa da vítima ou seja, a condenação (pautada no princípio da lógica do razoável) deverá assumir caráter pedagógico à empresa aérea apelada, sem incidir no enriquecimento sem causa da parte apelante.

Assim, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica da apelante. Já a empresa apelada é pessoa jurídica de grande

porte, não sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso, mas não tão intensas ao ponto de causar abalo psicológico prolongado.

Deve ser levada em conta, ainda, a ausência de demonstração, pela apelada, de que o voo realocado teria sido o único voo seguinte disponível, com relação ao voo original, o que agrava a intensidade de sua culpa no evento e demonstra falta de proficiência na solução do problema de sua responsabilidade.

Assim, verificados os danos, deve ser majorada a verba indenizatória, fixada pela r. sentença, para **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, valor que tem como parâmetros a extensão do dano, as condições econômicas das partes e a intensidade da culpa, bem como o caráter sancionador dessa indenização, em consonância com o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, servindo de desestímulo para a companhia aérea apelada e compensatório para a parte autora, observando-se as condições sociais e econômicas das partes litigantes, a conformação dos fatos e a natureza do dano, de forma a não haver locupletamento indevido de uma parte e empobrecimento da outra, estando em consonância com o valor arbitrado em casos similares por esta C. Câmara. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME
Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou procedente ação de indenização por danos materiais e morais, condenando a empresa aérea ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, além de indenização por danos materiais a ser apurada em liquidação de sentença. A autora busca a majoração da indenização por danos morais, alegando falha na prestação de serviço devido ao cancelamento do voo sem aviso prévio, atraso de 24 horas na chegada ao destino, ausência de assistência material e perda de compromisso profissional. II.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se o valor da indenização por danos morais fixado na sentença deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo a empresa transportadora obrigada a reparar danos decorrentes de falha na prestação do serviço. O cancelamento do voo e o atraso de 24 horas na chegada ao destino configuram falha na prestação do serviço, gerando direito à indenização por danos morais. A fixação da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa da parte lesada e garantindo o caráter pedagógico da condenação. **O valor de R\$ 6.000,00 arbitrado na sentença está em consonância com os precedentes jurisprudenciais para casos similares, sendo suficiente para compensar o transtorno suportado pela autora sem exceder os limites da razoabilidade.** O entendimento do Supremo Tribunal Federal no RE 636.331/RJ, com repercussão geral, estabelece a prevalência das normas internacionais sobre o Código de Defesa do Consumidor apenas em relação aos danos materiais, não alcançando os danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: "1. O cancelamento de voo internacional sem aviso prévio e a ausência de assistência material ao passageiro configuram falha na prestação do serviço, ensejando indenização por danos morais. 2. A fixação da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o impacto do evento na esfera extrapatrimonial da vítima. 3. A jurisprudência estabelece que o valor de R\$ 6.000,00 para indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo superior a 24 horas, razão pela qual a indenização arbitrada observa os parâmetros adequados e não comporta majoração." _____

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 734 e 737; Código de Processo Civil, Apelação Cível nº 1014771-20.2024.8.26.0100 -Voto nº 2664 - CW

art. 1.026, §2º; Lei 14.905/24. Doutrina citada: Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed., 2001, p. 79/80. (TJSP; Apelação Cível 1145910-95.2024.8.26.0100; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)

RECURSO – Apelação – Conhecimento – Atendimento ao princípio da dialeticidade – Rejeição da preliminar arguida em contrarrazões de apelação. RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização - Contrato de transporte aéreo internacional – Atraso de voo por cerca de 24 horas, decorrente de atraso no primeiro voo que resultou em perda de conexão – Falha na prestação do serviço – Atraso decorrente de questões operacionais - Inocorrência de fortuito externo - Dano moral – Configuração em atraso por tempo considerável – Pretensão do autor à fixação da indenização em R\$ 10.000,00 - Pretensão exagerada – **Indenização fixada em R\$ 6.000,00** – Valor a ser atualizado a partir da data deste acórdão e acrescido de juros moratórios contados da citação - A correção monetária e a taxa de juros serão calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024 - Ação procedente em parte – Redistribuição dos encargos sucumbenciais - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1151238-06.2024.8.26.0100; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

Assim, fica parcialmente reformada a r. sentença, para o efeito de majorar a indenização por danos morais para R\$ 6.000,00, com correção monetária e incidência de juros de mora nos termos fixados pela r. sentença, por inexistir insurgência recursal neste tópico.

Vale lembrar que, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça).

No mais, majoram-se os honorários, como previsto no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes para acesso às instâncias superiores.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA