



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437675

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012084-69.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante DANIEL MARCHI DE FIGUEIREDO, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47282

APEL. Nº: 1012084-69.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

APTE.: DANIEL MARCHI DE FIGUEIREDO

APDO.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

*Ação indenizatória – Transporte aéreo nacional – Cancelamento do voo de Santa Catarina para São Paulo, chegando ao destino com 24 horas de atraso recebendo advertência no trabalho pela ausência – Falha na prestação de serviço da aérea ré evidenciada – Danos morais reconhecidos na sentença – Recurso exclusivo do autor – Majoração dos danos morais – Danos morais arbitrados na sentença em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado.

Sucumbência - Dano moral - A condenação em valor inferior a indenização por danos morais não acarreta sucumbência recíproca (súmula 326 do STJ) - Sucumbência integral da requerida - Recurso provido.

Recurso provido em parte. *

Trata-se de ação indenizatória proposta por **DANIEL MARCHI FIGUEIREDO** em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A** julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 97/103 *para condenar a ré ao pagamento de danos morais a autora no valor de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais), 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.*”, impondo sucumbência recíproca.

Apela o autor (fls. 106/112), defendendo a majoração dos danos morais e o descabimento da imposição de sucumbência recíproca. Afirma: “*A referida súmula amolda-se perfeitamente ao caso em tela. A pretensão inicial da indenização por danos morais, pela natural dificuldade de ser aferida a lesão extrapatrimonial, deve ser entendida como uma simples estimativa do autor, de modo que, se o juiz fixar valor menor, esse fato não transforma o ora apelante em parcialmente vencido. Portanto, é necessário que seja dado provimento ao presente recurso, com a reforma, neste ponto, da r. sentença proferida, para condenar a apelada a suportar integralmente as custas e despesas processuais e afastar a condenação do apelante ao pagamento de honorários sucumbenciais.*” Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso preparado e respondido (fls.130/135).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação indenizatória por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional de passageiro.

Narra o autor, na inicial, comprou bilhetes aéreos da ré de Navegantes/SC a Campinas/SP, no dia 27/05/2024, com partida às 08h15 e chegada no destino às 09h25 do mesmo dia. Narra que o voo foi cancelado e o autor acomodado no voo que sairia no outro dia no mesmo horário, o que o fez levar advertência no trabalho pela ausência no dia 27/05/2024 além de gastar com hospedagem e alimentação que não foi oferecido pela empresa ré.

Requeru a condenação da ré ao pagamento de danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A ré contestou (fls. 79/90) alegando caso fortuito e força maior o que afastaria a sua responsabilidade. O cancelamento do voo ocorreu em decorrência de manutenção não programada da aeronave.

A ação foi julgada parcialmente procedente pela r. sentença apelada, assim fundamentada:

“Vistos.

DANIEL MARCHI DE FIGUEIREDO ajuizou a presente ação indenizatória em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A relatando ter adquirido passagens aéreas da ré para o trecho o NAVEGANTES – CAMPINAS, com saída às 08h15min, do dia 27/05/2024, e chegada ao destino final prevista para às 09h25min do mesmo dia. Alegou que chegou no aeroporto de origem com a devida antecedência, contudo o foi surpreendido com a notícia do cancelamento do voo. No intuito de solucionar o caso, buscou informações junto a ré, e não foi outra opção se não aceitar a realocação tardia, chegando ao seu destino com um atraso de 24 horas. Aduziu que teve que suportar gastos adicionais com alimentação e hospedagem assim como perdeu compromissos profissionais, recebendo uma advertência no trabalho devido a ausência no dia 27/05/2024. Noticiou o descaso da ré, bem como os prejuízos psicológicos e financeiros que enfrentou devido à prestação de serviços de má qualidade. Discorreu sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova.

Pugnou pela condenação da ré no pagamento de indenização pelos danos morais experimentados no valor de R\$ 10.000,00. Com a inicial, vieram os documentos de fls. 14/27.

Devidamente citada, a ré apresentou contestação às fls. 79/90 alegando preliminarmente falta de interesse de agir ante a ausência de pretensão resistida. No mérito, alegou que o voo foi cancelado em razão de manutenção não programada na aeronave, caracterizando caso fortuito. Sustentou a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor. Aduziu que o dever de informação foi regularmente cumprido, haja vista tratar-se de caso fortuito e que, tão logo tomou conhecimento do atraso, a informação foi imediatamente repassada ao autor. Salientou ter prestado assistência material de alimentação e hospedagem. Alegou que o mero cancelamento de voo não se mostra apto a justificar a condenação em danos morais, sendo imprescindível a demonstração do dano. Discorreu sobre o termo inicial dos juros que envolvem danos morais e da veracidade de suas telas sistêmicas. Sustentou não ser o caso de inversão do ônus da prova, pugnando pela improcedência do pedido. Com a defesa, não vieram documentos.

Pela decisão de fl. 91 o autor foi intimado para manifestar-se em réplica e ambas as partes foram instadas a indicar as provas que pretendiam produzir.

Réplica às fls. 94/95, na qual o autor rechaçou os termos da peça de defesa, pleiteando a procedência do pedido inicial.

As partes manifestaram-se pelo pronto julgamento do feito.

É o Relatório.

Fundamento e Decido.

De início, REJEITO a preliminar relativa à falta de interesse de agir suscitada pela ré, haja vista que a tentativa de composição administrativa não é condição sine qua non para a propositura da ação. Lembra-se, a propósito, que exigir tal requisito para o ajuizamento da demanda representaria patente violação do primado da inafastabilidade do controle jurisdicional, cláusula pétrea prevista no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988.

Segundo, acerca da alegação da ré de incidir no caso em tela o Código Aeronáutico e não o Código Consumerista, anoto que na hipótese evidente a existência de relação de consumo, enquadrando-se a parte autora na categoria de consumidora e a parte ré na de fornecedora de produtos/serviços (art. 2º e 3º do CDC). Neste ponto, registro que a Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça “se orienta no sentido de prevalência das normas do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento das disposições insertas no Código Aeronáutico aos casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo por verificar a existência da relação e consumo entre a empresa aérea e o passageiro, haja vista que a própria Constituição Federal de 1988 elevou a defesa do consumidor à esfera constitucional de nosso ordenamento” (AgRg no Ag 1410672/RJ, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/08/2011, DJe 24/08/2011).

Ultrapassada a questão, prossigo.

O feito em questão comporta o julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil/2015, haja vista que a questão controvertida nos autos é meramente de direito, mostrando-se, por outro

lado, suficiente a prova documental produzida para dirimir as questões de fato suscitadas, anotando-se, desde já, que as provas documentais deveriam ter sido juntadas com a defesa.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais através da qual o autor pretende ser indenizado em razão de transtornos sofridos decorrentes de cancelamento de voo operado pela ré.

Primeiramente, ressalto que o cancelamento alegado na inicial e o atraso do autor na chegada ao destino não foram impugnados pela ré em contestação, sendo, portanto, incontroversos.

Em defesa, a demandada tenta eximir-se de responsabilidade, sem razão. A empresa ré, transportadora aérea, tem dever de manter os meios necessários a assegurar o cumprimento pontual do contrato que celebra com seus clientes. Desta forma, não pode se eximir de reparar o dano ocorrido, sob a alegação de que houve necessidade de manutenção emergencial, fato que impossibilitou cumprimento do voo na hora contratada.

O atraso decorrente da necessidade de manutenção emergencial configura típica hipótese de fortuito interno, que não exclui o dever de indenizar.

O fortuito interno é ligado à própria atividade geradora do dano ou a fatores relacionados à própria pessoa do devedor, não podendo ser utilizado como argumento pelo devedor para justificar o inadimplemento da obrigação. Somente o fortuito externo, que não possui relação de conexão com a atividade do devedor ou com fatores relativos a sua pessoa tem o condão de romper o nexo causal, e, portanto, de isentar o devedor de responsabilidade.

Todavia, não se pode deixar de observar na espécie que a operação de uma frota de aviões tem uma logística extremamente complexa em que situações de cancelamento são previsíveis aos usuários.

Sobre isso, importa transcrever o seguinte trecho do voto do I. Ministro ALDIR PASSARINHO, do Superior Tribunal de Justiça que, ao julgar matéria similar à presente, bem expôs as peculiaridades do transporte aéreo que não podem ser desconsideradas para fins de responsabilidade civil, notadamente em casos de atrasos: “(...) Entendo que pelas características do transporte aéreo, notadamente o de passageiros, que envolve regras rígidas de segurança da aeronave, condições climáticas, aeroportos e a operação como um todo, dependente de toda uma infraestrutura que extrapola, visivelmente, o próprio âmbito da atividade-fim prestada pela companhia, merece ele algum tempero no que concerne ao atraso. Exigir-se pontualidade na aviação é desconhecer, por completo, essas circunstâncias, muito próprias, do transporte aéreo, que detém, de outro lado, desempenho bastante satisfatório no que tange à segurança e ao tratamento dispensado aos passageiros, no geral. A própria substituição de aeronave, em caso de defeito, não é simples nem imediata, pela inexistência de equipamento reserva, já que a imobilidade de um avião, dado o seu alto custo, não comporta tal procedimento. De outra parte, quando se verifica o atraso, o passageiro dispõe de instalações cômodas para aguardar o voo, tanto no aeroporto, como em hotéis próximos, disponibilizados pelas empresas aéreas, se assim o

desejar o cliente, e transporte por taxi. (...)" (4ª Turma, REsp n. 217.916/RJ, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, unânime, DJU de 11.12.2000)"

Entretanto, há casos que o atraso extrapola o aceitável e ponto de gerar apreensão e desassossego, afetando a moral, obrigando o autor a permanecer aguardando durante longo período à espera do novo horário de embarque.

No caso concreto, o autor sofreu um atraso total na chegada ao destino de 24 horas, porém, necessário observar, que a ré cumpriu as obrigações previstas na Resolução 400/2016 da ANAC, em situações desta natureza, fornecendo assistência material, hospedagem e acomodação em outro voo, amenizando assim os danos.

Apesar do autor alegar que a ré não ofertou assistência material, não apresentou qualquer contraprova neste sentido. Não comprovou ter despendido gastos por exemplo com alimentação e estadia, confirmando, a contrário senso, a efetiva prestação da assistência pela ré. Também nada comprovou em relação a alegada perda de dia de trabalho e advertência.

Por outro lado, a longa espera, ainda que amenizada pela assistência prestada constitui dano, repita-se, por trazer apreensão, desassossego, angústia configurando dano de ordem moral.

Vale ressaltar que a reparação de danos morais, diferentemente dos danos patrimoniais, não se restringe à recomposição do patrimônio do ofendido, como restabelecimento puro e simples do status quo ante.

Visa acima de tudo, compensar de alguma forma as aflições da alma humana e constitui-se numa forma de satisfação à vítima pelo sofrimento, constrangimento e vexame suportados, sem prestar-se como fonte de enriquecimento ilícito e tampouco sem assumir a qualidade de valor inexpressivo.

O quantum da indenização deve corresponder a um valor suficiente para apenas reparar os dissabores sofridos, não compactuando essa magistrada com a tese de que a indenização por danos morais serve também como punição ao causador do dano para evitar futuras lesões, pois, como acima já exposto, a utilização desse fator como meio de fixação da indenização geraria, inevitavelmente, enriquecimento sem causa àquele que foi ofendido.

Logo, levando em conta a chegada em seu destino com atraso de 24 horas, entendo que a quantia de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) bem representa e é suficiente para reparar os danos morais sofridos.

Quanto aos honorários de sucumbência, desde já esclareço que não desconhece esse juízo a súmula 326 do E. STJ, entretanto referida súmula foi editada quando em vigência o Código Processual Civil de 1973. Considerando a nova legislação, especialmente que deve ser atribuído valor certo e determinado ao dano moral, o que se extrai da leitura do artigo 292, V, do CPC, afastando a possibilidade do pedido genérico, não sendo acolhido seu pedido na integralidade o feito é julgando parcialmente procedente, passando a existir a sucumbência recíproca, tanto que tem o autor direito a recorrer para ver majorado os danos no montante fixado. Sendo recíproca a sucumbência, devem incidir os honorários advocatícios também recíprocos.

Ante o exposto e pelo que mais dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial formulado por DANIEL MARCHI DE FIGUEIREDO em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A o que faço para condenar a ré ao pagamento de danos morais a autora no valor de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais), 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 do autor e, para o autor pagar ao patrono da ré, no valor de 10% sobre a diferença entre o valor pretendido (R\$ 10.000,00) e aquele ao final obtido (R\$ 5.500,00) ou seja, 10% sobre R\$ 4.500,00, vedada a compensação de valores, nos termos do artigo 85 e 86 do Código de Processo Civil/15.

Com o trânsito em julgado, arquivem-se os autos, observadas as formalidades legais.

P.I.C.”

Pelo meu voto estou provendo em parte o recurso.

O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo, por força dos artigos 734 e 737 do CC, dispondo a resolução 400 da ANAC, nos casos de cancelamento de voo, com espera superior a 4 (quatro) horas, fica assegurado ao passageiro o direito de receber do transportador a devida assistência material, com informação sobre a reacomodação em outro voo, situação não evidenciada nos autos.

Conforme reconhecido na r. sentença apelada, a falha na prestação de serviço da aérea decorreu do incontroverso atraso do voo contratado pelo autor, com remanejamento para voo que chegou no aeroporto de destino com considerável atraso.

O autor contratou a ré para transporte aéreo de Navegantes/SC a Campinas/SP, no dia 27/05/2024, com partida às 08h15 e chegada no destino às 09h25 do mesmo dia, entretanto o voo foi cancelado acarretando atraso da chegada em 24 horas.

Restou incontroverso dos autos o cancelamento do voo e o atraso do voo contratado.

Tal situação, por certo, causou ao autor natural angústia, aflição e preocupação com a situação, justificando a majoração da indenização dos danos morais.

O valor indenizatório deve ser fixado em consonância com os

princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ademais, deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Sobre o tema, discorre Cavalieri Filho: *“Na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”*. (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., São Paulo, Atlas, 2010, p. 90).

Nesse cenário, levando-se em consideração o caso concreto e a extensão do dano (art. 944 do CC), entendo caso de manutenção dos danos morais fixados na r. sentença em **R\$5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“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 da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

A r. sentença comporta pequeno reparo no tocante à distribuição dos ônus de sucumbência.

A ação foi julgada parcialmente procedente, condenando-se a

ré ao pagamento de indenização por dano moral, em valor inferior ao postulado pelo autor, impondo sucumbência recíproca pelo não acolhimento do valor integral da indenização por dano moral.

No entanto, a fixação de indenização por danos morais em valor inferior ao pedido não acarreta sucumbência recíproca, devendo a requerida, no caso, responder integralmente pelo ônus de sucumbência (súmula 326 do STJ).

Súmula 326: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Nesse sentido:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. REVISÃO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PEDIDO. CONDENAÇÃO. QUANTUM DEBEATUR INFERIOR AO PEDIDO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. NÃO OCORRÊNCIA. SÚMULA N. 326/STJ. SUBSISTÊNCIA NO CPC/2015. RECURSO DESPROVIDO.(...)

2. Segundo o enunciado n. 326 da Súmula de Jurisprudência do STJ, “[n]a ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”, orientação que não conflita com o art. 292, V, do CPC/2015, subsistindo na vigência da atual lei processual civil.

2.1. Na espécie, os recorridos ajuizaram demanda reparatória contra a recorrente, pleiteando indenização por danos morais e à imagem no importe de R\$ 2 milhões, com julgamento de procedência dos pedidos, arbitrando-se indenização no valor total equivalente a R\$ 50 mil.

2.2. Em que pese a discrepância entre o valor indicado no pedido e o quantum arbitrado na condenação, não há falar em sucumbência dos autores da demanda, vencedores em seu pedido indenizatório. Incide a orientação que emana da Súmula n. 326/STJ.

3. O valor sugerido pela parte autora para a indenização por danos morais traduz mero indicativo referencial, apenas servindo para que o julgador pondere a informação como mais um elemento para a árdua tarefa de arbitrar o valor da condenação.

4. Na perspectiva da sucumbência, o acolhimento do pedido inicial - este entendido como sendo a pretensão reparatória stricto sensu, e não o valor indicado como referência -, com o reconhecimento do dever de indenizar, é o bastante para que ao réu seja atribuída a responsabilidade pelo pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, decerto que vencido na demanda, portanto sucumbente.

5. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp n. 1.837.386/SP, relator Ministro Antonio Carlos

Ferreira, Quarta Turma, julgado em 16/8/2022, DJe de 23/8/2022.)

Portanto, decaindo a ré na integralidade do pedido, deve responder por inteiro pelas despesas processuais e pelos honorários advocatícios da parte contrária (art. 85 do CPC).

Por tais fundamentos, **dá-se provimento em parte** ao recurso do autor, arcando a ré com a integralidade do pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de sucumbência arbitrados em 10% sobre valor atualizado da condenação, nos termos da r. sentença apelada.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR