



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446485

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015216-89.2021.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSE CARLOS MENDES JUNIOR, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 40444

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1015216-89.2021.8.26.0020

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL NOSSA SENHORA DO Ó

JUÍZA: PAULA NARIMATU DE ALMEIDA

APTE.: JOSÉ CARLOS MENDES JUNIOR

APDA.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/

APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – ATRASO DE VOO E PERDA DE CONEXÃO – atraso do primeiro trecho do voo que levou ao atraso de mais de cerca dois dias em relação ao horário de chegada previsto para a viagem originariamente contratada – hipótese que não é de mero aborrecimento banal, mas de dano moral – indenização fixada não no valor pleiteado (R\$9.000,00), mas em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) – valor adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba – sentença reformada – ação julgada parcialmente procedente – recurso parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Jose Carlos Mendes Junior em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS. O autor narra, em síntese, que adquiriu passagem aérea da ré para o trecho São Paulo/Belo Horizonte/Carajás, agendado para o dia 16/11/21, às 08:15h e a previsão de chegada para às 12:30h. Afirma que devido ao atraso no primeiro trecho, do qual o autor sequer foi comunicado, o autor perdeu a conexão para o trecho Belo Horizonte/Carajás, razão pela qual foi realocado em um voo para São Paulo e somente de lá partiu para Carajás, chegando ao seu destino final com 2 dias de atraso. Pede pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos*

morais no valor de R\$9.000,00. Em contestação (fls. 84/102), a ré, sem aduzir preliminares, afirmou que o voo AD4131 Congonhas/Confins sofreu atraso por motivos operacionais e por essa razão não foi possível honrar o trecho Confins/Carajás, tendo sido o autor realocado em outro voo e prestada toda a assistência. Argumenta pela ausência de culpa e pela ocorrência de caso fortuito, bem como a inexistências dos requisitos que autorizariam a indenização por danos morais. Não houve réplica.”.

A demanda foi julgada improcedente (fls. 155/158). Em razão da sucumbência, o autor foi condenado no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 161/174). Sustentou, em suma, que sofreu dano moral por conta do atraso deficiente do contrato de transporte aéreo havido com a transportadora. Perdeu conexão e chegou ao destino com mais de dois dias de atraso. Pediu a reforma da r. sentença para o fim de ser julgada procedente a ação, dando-se a condenação da apelada no pagamento de indenização de R\$ 9.000,00. Para tal fim, requereu o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 180/200), a apelada, basicamente, pugnou pelo desprovimento do apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi recolhido. Desse modo, comporta conhecimento.

O apelante busca a condenação da apelada no pagamento de indenização por danos e morais.

Incontroverso que houve atraso nos trechos do voo contratado pelo apelante junto à apelada. O apelante chegou em seu destino após dois dias do horário do voo inicialmente contratado. A própria apelada, em contestação, admitiu que o primeiro trecho sofreu atraso por motivos operacionais e não pode honrar com o trecho de conexão. Em razão disso, a apelante perdeu a conexão e só foi realocada para dois dias depois do contratado (fls. 87).

A apelada sustentou que os atrasos ocorreram por motivos operacionais.

O fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade se equipara ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

A par do expressivo atraso, não há prova de que foi prestada a devida assistência em terra ao apelante. Tampouco está demonstrado que o apelante foi embarcado no próximo voo existente para o destino contratado.

Assim, o apelante foi realocado em outro voo diverso do contratado, sem demonstração de que se tratava do próximo disponível. Chegou ao destino cerca de dois dias depois da data e horário inicialmente previstos.

Consideradas tais circunstâncias, a ação não podia ter sido desacolhida, respeitado o entendimento externado na sentença.

O percalço sofrido pelo apelante não foi banal, daqueles que todos suportam de forma cotidiana. A hipótese dos autos fez surgir dano de ordem moral.

Desnecessário se dizer – mas se dirá – que o mínimo que os passageiros de uma companhia aérea esperam é que possam embarcar no horário programado.

A hipótese é de falha na prestação do serviço por parte da apelada, em porte tal que faz surgir dano de ordem moral. Não pairam quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a conduta omissiva da apelada e o dano experimentado pelo apelante.

A reprovável conduta da apelada que acabou por frustrar as expectativas naturais do contrato de transporte.

Não é possível que se entenda que o atraso do voo superior a um dia, seja considerado aborrecimento banal, por conta de não terem sido produzidas outras provas. Não se trata de reconhecimento de dano moral “*in re ipsa*”, qual seja, decorrente tão-só do atraso de voo. As circunstâncias incontroversas dos autos são mais do que apenas isso. Caracterizou-se um atraso deveras qualificado com potencial para ferir a paz de espírito da pessoa – bem da personalidade.

Na hipótese, a indenização não serve apenas para reparar o dano que a pessoa sofreu pela clara violação à sua paz de espírito. Serve também para não permitir que a prestadora de serviços aja como quiser, porque sabe que não será

reprimida de qualquer forma.

Se as companhias aéreas têm dispensado tratamento que não prima pela qualidade aos seus passageiros mesmo sendo condenadas no pagamento de indenizações – o que é de conhecimento público e notório –, imagine-se o que não se daria se simplesmente deixassem de ser oneradas com isso. Na hipótese, uma viagem aérea se tornaria uma loteria.

A mera deficiência quanto ao adimplemento contratual não tem potencial para fazer surgir dano de ordem moral. Daí podem surgir aborrecimentos ao qual todos somos submetidos na sociedade moderna, quase diariamente, mas só. Não ingressam no campo da violação a qualquer bem da personalidade.

De outra banda, quando o inadimplemento – total ou parcial – do contrato é qualificado, há sim dano moral.

Essa é a hipótese dos autos.

O quadro descrito faz ver que ficou comprovada a existência não de mero aborrecimento do apelante, de mas violação da paz de espírito dele. Daí adveio dano moral.

Não há como afastar a falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea, o que, se qualificada como no caso dos autos, faz surgir dano de ordem moral. Não paira quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado pelo passageiro.

Presentes o dano e a responsabilidade da apelada, passa-se à análise do *quantum* da indenização pretendida.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. O valor deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento das vítimas, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica da demandada, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, o valor pleiteado pelo apelante é um pouco demasiado (R\$ 9.000,00 – nove mil reais), consideradas a inexistência de consequências maiores por conta do atraso. Nesse quadro, a indenização deve ser fixada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Trata-se de montante suficiente para indenizar os danos imateriais por ele sofridos, com porte adequado para o referido caráter educativo-punitivo da verba.

Assim, reforma-se a r. sentença para ser julgada parcialmente procedente a ação. A apelada é condenada no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00. O valor da indenização por danos morais deverá ser corrigido pela tabela de cálculos deste tribunal, a partir da data de julgamento do recurso, consoante o entendimento consolidado na Súmula 362 do STJ (*“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*). Os juros de mora incidirão sobre a indenização no importe de 1% ao mês, contados de forma simples, a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, observadas as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024.

O resultado do provimento do apelo leva à inversão dos ônus da sucumbência. Considerado que a Súmula 326 do STJ ainda vigora, os encargos sucumbenciais passam a ser integralmente da apelada que arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. A verba é fixada em 20% do valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, §§ 2º e 11 do CPC. Trata-se de valor suficiente para remunerar condignamente o advogado do apelante, considerada a natureza e a importância da causa – questão mais do que corriqueira no Judiciário –, o trabalho desenvolvido, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

Nesses moldes, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator