



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000448592**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012580-98.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ALLAN LUCAS GALDINO DA SILVA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**FLÁVIO CUNHA DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1012580-98.2024.8.26.0068

Comarca: Barueri

Apelante(s): Allan Lucas Galdino da Silva

Apelado(S): Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Juiz (a) de Primeiro Grau: Dr(a) Daniela Nudeliman Guiguet Leal

**Voto nº 50575**

APELAÇÃO. Ação de indenização. Danos morais. Contrato de transporte aéreo nacional de passageiros. Manutenção não programada de aeronave. Atraso e cancelamento do voo contratado. Realocação dos passageiros e chegada ao destino com atraso superior a quinze horas. Reconhecimento do dever de indenizar. Majoração da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as circunstâncias do caso concreto e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 111/115, de relatório adotado, que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação indenizatória relacionada a transtornos decorrentes de atraso de voo, conforme seguintes termos dispositivos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial e CONDENO a requerida a pagar a parte requerente a importância de R\$ 1.500,00, a título de danos morais, devidamente corrigidos pelo IPCA e acrescidos de juros pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, desde a prolação da sentença, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. Assim, ponho fim ao processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Condeno a ré, ainda, no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil”.

Apela o autor almejando a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Alega, em síntese, que adquiriu passagens para voos que fariam os trechos Campina Grande/Salvador, Salvador/Campinas, e Campinas/São José do Rio Preto em 14/09/2023. O primeiro voo sofre atraso de cerca de 2 (duas) horas em decorrência de manutenção não programada da aeronave, fazendo com que as duas conexões fossem perdidas.

No contexto, viu-se obrigado a aguardar longos períodos por realocação nos aeroportos, teve o itinerário modificado e chegou ao destino mais de 15 (quinze) horas depois do pactuado, sem que tenha recebido auxílio material.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado (fls. 136/143).

Valor atribuído à causa em 20/06/2024: R\$ 10.000,00.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação de indenização de danos morais decorrentes de atraso de voo devido à manutenção da aeronave, com consequente demora na chegada do autor ao destino.

Vale mencionar, inicialmente, que a empresa ré responde objetivamente por vícios na prestação de serviços, à luz da legislação consumerista.

Assim, não cumprido o contrato conforme pactuado originalmente, considerando a ausência de comprovação da incidência de excludentes de responsabilidade e verificada a ocorrência de transtornos superiores a meros aborrecimentos, obriga-se o fornecedor a compor os prejuízos suportados pelo passageiro.

Vale ressaltar que a exclusão da responsabilidade é possível apenas nas hipóteses de caso fortuito ou fato necessário invencível, de força maior ou por culpa exclusiva do contratante, ou seja, a existência de problemas técnicos na aeronave e a necessidade de manutenção (ainda que emergencial) não se encaixam nessas circunstâncias, tratando-se, antes, de risco inerente à atividade comercial desenvolvida.

Por conseguinte, existe o dever de indenizar nos termos do art. 737 do Código Civil e arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, haja vista que o contrato de transporte aéreo impõe aos contratantes, dentre outras obrigações, o dever de cumprir o que foi pactuado acerca do dia, hora e local de partida e de chegada.

Quanto ao valor da indenização, necessário considerar as circunstâncias aferidas no caso concreto, como o tempo adicional dispendido até a chegada ao destino.

É cediço que o arbitramento do dano moral leva em consideração as funções ressarcitória e punitiva da indenização. Na função ressarcitória, olha-se para a vítima, para a gravidade objetiva do dano que ela padeceu (*Antônio Jeová dos*

*Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62).* Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, olha-se para o lesante, de tal modo que a indenização represente advertência, sinal de que a sociedade não aceita seu comportamento (*Carlos Alberto Bittar, Reparação Civil por Danos Morais, ps. 220/222; Sérgio Severo, Os Danos Extrapatrimoniais, ps. 186/190).*

Da congruência entre as duas funções é que se extrai o valor da reparação, devendo-se observar ainda fatores como a repercussão do dano, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir como fonte de enriquecimento.

Vale salientar que: *"A indenização do dano moral "deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência, e do bom-senso, atendo à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica"* (RSTJ137/486 e STJ-RT 775/211).

O doutrinador Antônio Jeová Santos ensina: *"O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago"* (...) *"Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto"* (in **Dano Moral Indenizável – 2ª Edição – p. 165/167).**

No caso concreto, sopesadas suas circunstâncias, bem como demais elementos de análise indicados pela doutrina e jurisprudência, cabível a majoração da

indenização para o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, quantia que se mostra razoável ao equacionamento da relação jurídica de direito material e concordante com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fim de compensar o dano moral.

Tal quantia deve ser corrigida pelo IPCA e acrescidos de juros pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, desde este arbitramento, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

São as partes advertidas, desde já, que eventuais embargos de declaração opostos sem o devido cabimento (art. 1022 CPC) estarão sujeitos ao pagamento de multa de até dois por cento sobre o valor atualizado da causa, conforme art. 1026, §2º do CPC.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados pelos litigantes.

**FLÁVIO CUNHA DA SILVA**

**Relator**