



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451740

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010932-31.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante JÉSSICA RIBEIRO BRAGANTE PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N. 54778

APELAÇÃO N. 1010932-31.2024.8.26.0344

COMARCA: MARÍLIA

JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: PAULA JACQUELINE BREDARIOL DE OLIVEIRA

APELANTE: JÉSSICA RIBEIRO BRAGANTE PEREIRA

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Trajeto de Marília a Maceió, com conexões em Campinas e em Belo Horizonte. Atraso do voo de conexão de Campinas a Belo Horizonte, por alegada necessidade de manutenção da aeronave. Consideração de que a empresa aérea realocou a autora em outro voo que realizou itinerário diverso do contratado, tendo desembarcado em seu destino com atraso superior a quatro horas. Hipótese em que a autora permaneceu em terra sem assistência adequada da companhia aérea. Falta de informação adequada e clara à passageira sobre o motivo do atraso do voo de conexão, bem assim de alternativas de reacomodação que melhor lhe conviessem, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27). Excludente da força maior não caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada (art. 14, CDC). Indenização arbitrada em R\$ 2.000,00. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso em parte provido.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 146/149, de relatório adotado, que, em ação de indenização por danos morais, julgou improcedente o pedido inicial.

Recorre a autora, sustentando, em síntese, que os danos que experimentou, em virtude do atraso do voo de conexão de Campinas a Belo Horizonte, por necessidade de manutenção não programada da aeronave, superaram o mero dissabor do cotidiano, uma vez que chegou ao destino com atraso superior a 04 horas. Postula que seja a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00, bem como ao pagamento dos encargos sucumbenciais.

O recurso é tempestivo, está isento de preparo e foi respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação de indenização por danos morais em que postulou a autora a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante de R\$ 15.000,00, fundamentado o pedido inicial em alegação de que houve falha na prestação do serviço de transporte aéreo. Alegou ter adquirido bilhetes aéreos de Marília a Maceió, com conexões em Campinas e Belo Horizonte (voo de Marília a Campinas com partida prevista para o dia 23/06/2024, às 20h05m, e chegada em Campinas, às 21h05m, do mesmo dia; voo de Campinas a Belo Horizonte com partida prevista para o dia 23/06/2024, às 21h55m, e chegada em Belo Horizonte às 23h05m, do mesmo dia; voo de Belo Horizonte a Maceió com partida prevista para o dia 23/06/2024, às 23h25m, e chegada em Maceió, às 02h10m, do dia 24/06/2024); mas, ao chegar ao aeroporto de Campinas foi informada de que o voo de conexão estava atrasado, por motivos desconhecidos. Aduziu que a companhia aérea a realocou em outro voo que decolou às 23h10m, e realizou itinerário diverso do contratado (voo de Campinas a Recife com partida prevista para o dia 23/06/2024, às 23h10m; voo de Recife a Maceió com partida prevista para o dia 24/06/2024, às 05h10m) tendo desembarcado em seu destino com atraso superior a 04 horas. Afirmou que a empresa aérea não forneceu a assistência devida e que os transtornos, angústia e frustração suportados merecem ser indenizados.

E o pedido inicial foi julgado improcedente pela r. sentença de fls. 146/149, que impôs à autora o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência no importe de 15% sobre o valor da causa, por reputar a d. magistrada que “não há prova da existência de fatos outros, extraordinários, que pudessem sustentar a pretensa condenação ao pagamento indenizatório.” (fls. 148).

O recurso comporta provimento, em parte.

De pronto, cumpre deixar assentado que se faz indisputável que a companhia aérea, no que tange ao defeito na prestação do seu serviço, é responsável pelos danos morais acarretados à passageira, sendo irrelevante para a aferição de sua responsabilidade civil a necessidade de manutenção da aeronave, porquanto aludido evento integra sua atividade fim e não pode ser catalogado como motivo de força maior apto a afastar a configuração do defeito na prestação do serviço aéreo em cotejo.

Daí resulta que o recurso interposto pela autora está a merecer parcial acolhimento, para o fim de reconhecer a verificação dos danos morais indenizáveis, porque ausente até mesmo começo de prova da verificação de caso fortuito, força maior ou mesmo de que tenham sido adotadas pela companhia aérea todas as medidas necessárias para que não ocorressem os sérios transtornos decorrentes do atraso do voo de conexão de Campinas a Belo Horizonte, o que ocasionou atraso superior a 04 horas na chegada da passageira ao destino final, caracterizada plenamente situação passível de reparação dos danos experimentados pela autora, do que resulta indisputável responsabilidade da ré pelos contratemplos resultantes da deficiente prestação do serviço de transporte aéreo, incidindo na espécie o Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, tem-se que o episódio em cotejo acarretou à autora sérios contratemplos e indisputável angústia que não podem ser qualificados como mero dissabor do cotidiano, haja vista que, conquanto tivesse adquirido e pago regularmente os bilhetes aéreos, foi surpreendida com o deficiente serviço prestado pela empresa de transporte aéreo, que, em função do atraso do voo de conexão de Campinas a Belo Horizonte, foi realocada em outro voo que realizou itinerário diverso do contratado (Campinas-Recife-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Maceió), tendo desembarcado em seu destino pouco mais de 04 horas após o horário originalmente contratado, não se podendo olvidar, especialmente, que a empresa aérea, durante o período em que a autora permaneceu em terra, não prestou a devida assistência material, tampouco prestou informações adequadas e claras sobre o motivo do atraso do voo de conexão com a antecedência mínima de 72 horas, e alternativas razoáveis e que melhor lhe conviessem de acomodação, em afronta ao previsto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27) e o artigo 256, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Bem por isso, tratando-se de relação jurídica de consumo, o desrespeito à consumidora, que se viu privada do direito de efetuar a viagem aérea, na forma planejada, por falha administrativa da ré, caracterizou plenamente situação passível de reparação a título de danos morais, uma vez patenteado o defeito na prestação do serviço, consoante preconiza o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Como se sabe, danos morais indenizáveis são aqueles que atingem intensamente o lesado, seja no plano físico, seja no plano psíquico, como se dá na espécie, tanto que, como é intuitivo, acarretou-lhe o episódio séria angústia e frustração, a justificar a imposição da obrigação ressarcitória pertinente, até porque também o “abalo emocional pode acarretar danos morais, os quais devem ser indenizados, conforme dispõe o artigo 159 do Código Civil.” (REsp 247296-SP, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. 24/04/00).

E o vulto da indenização deve ser estabelecido com moderação e parcimônia, sem que se olvide, no entanto, de que deve corresponder a montante que se preste a amenizar a angústia e o sofrimento acarretados às lesadas pelos transtornos decorrentes da má prestação do serviço de transporte, representando recompensa pelo padecimento experimentado, sob pena de aviltamento de instituto que se presta, de um lado, por seu matiz compensatório, a mitigar os efeitos dos sérios transtornos causados à lesada, de outro, dada a sua natureza inibitória, a motivar a causadora do dano a aprimorar seus procedimentos, de molde a redobrar sua cautela para que, no desempenho futuro de sua atividade econômica, não mais venham a atingir a esfera jurídica de terceiros, valendo anotar, neste passo, que “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.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Atento a tais parâmetros, reputo razoável o arbitramento da indenização no importe de R\$ 2.000,00 [sopesada a falta de informações e de assistência material adequadas pela empresa aérea durante o período em que a autora permaneceu em terra, considerado, em contrapartida, o fato de que não há nos autos prova de que a parte ativa tenha perdido compromisso profissional ou de lazer devido ao atraso], considerados para tanto os transtornos e a angústia ocasionados à autora pelo serviço inadequadamente prestado pela empresa aérea, haja vista que a reparação em cotejo deve ser estabelecida em termos razoáveis, não se admitindo que a obrigação ressarcitória enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, orientando-se o julgador pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se também de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, do que se está a cuidar na espécie.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, acolho em parte o recurso e julgo parcialmente procedente o pedido inicial para condenar a ré ao pagamento à autora de indenização por danos morais no importe de R\$ 2.000,00, acrescidos de juros legais de mora contados da citação e de correção monetária aplicada a partir da data do acórdão (Súmula 362, do STJ). Diante desse quadro, imponho à companhia aérea o pagamento integral das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado da autora (Súmula 326, do STJ), que, considerado o pouco expressivo valor da condenação e/ou proveito econômico da demanda (CPC, 85, § 8º), arbitro em R\$ 1.000,00.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)