



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000495213**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1015814-35.2017.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes THIAGO RIBEIRO DO NASCIMENTO e TAMERA CAMPOS DO NASCIMENTO, é apelada AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUCILA TOLEDO (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E JAIRO OLIVEIRA JUNIOR.

São Paulo, 3 de julho de 2018.

**Lucila Toledo**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 22125**

**APELAÇÃO: 1015814-35.2017.8.26.0068**

**COMARCA: BARUERI**

**APTES.: THIAGO RIBEIRO DO NASCIMENTO E OUTRA**

**APDO.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**

RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – ATRASO DE VOO DE 5 HORAS NO VOO DE IDA – CANCELAMENTO DE VOO NO RETORNO, COM NOVO ATRASO DE 5 HORAS – DANO MORAL – MAJORAÇÃO DE R\$ 3.000,00 PARA R\$ 10.000,00 PARA CADA AUTOR - SENTENÇA PARCIALMENTE PROCEDENTE – DADO PROVIMENTO AO RECURSO

Os autores insurgem-se contra sentença a fls. 87, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente pedido de indenização por danos morais, decorrente de atraso de voo nacional.

Pretendem a majoração da indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 para R\$ 10.000,00 para cada autor.

Dizem que adquiriram passagem aérea da ré para viagem de férias para Maceió, com saída de Presidente Prudente às 11h 25min do dia 02.10.2017 e chegada em Campinas às 12h35 min, com conexão de Campinas às 13h20min e chegada em Maceió às 16h32min,

mas o voo teve atraso de aproximadamente 5 horas, tanto na viagem de ida quanto na de volta.

Dizem que em razão do atraso perderam a conexão dos voos na hora marcada.

Em contrarrazões, a parte apelada sustenta a lisura da sentença.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de indenização fundada em atraso de voo nacional.

A sentença não é questionada na parte que reconhece o atraso no voo e a obrigação da ré em indenizar.

O pedido dos autores é reparação moral que continua a ser pautado pelas regras do código consumerista.

Os fatos são incontroversos.

Os autores adquiriram passagem aérea, de voo de ida previsto para o dia 02.10.2017 com saída às 11:15

horas de Presidente Prudente e chegada às 12:35 horas do mesmo dia a Campinas, com conexão às 13:20 horas de Campinas para chegada em Recife prevista para 16:32, com conexão às 17:33 horas de Recife para chegada prevista em Maceió às 18:30 horas, a fls. 16.

O voo saindo de Presidente Prudente teve atraso e saiu às 11:53 horas, de modo que os autores perderam a conexão para chegada em Recife e chegaram a Maceió somente às 23:39 horas.

O voo de volta no dia 09.10.2017 de Maceió a Presidente Prudente também sofreu atraso, tinha previsão de chegada às 19:35 horas, mas chegou às 00:35 horas do dia 10.10.2017, a fls. 20.

O Código de Defesa do Consumidor é expresse ao indicar as circunstâncias que excluem a responsabilidade do prestador de serviços, conforme se vê do artigo 14, § 3º, incisos I e II:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito

inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

E a hipótese dos autos não está configurada em nenhuma das situações ali descritas.

Deve-se considerar que a incidência do Código de Defesa do Consumidor no caso implica, inclusive, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII), ônus do qual não se desincumbiu a companhia aérea, que deve zelar pela prestação de serviços eficientes e responder por danos provocados a seus clientes. Impossível afastar sua responsabilidade objetiva.

Inquestionável que houve falha na prestação de serviços da empresa aérea, que acarretou transtornos aos autores, fato que por si mesmo causa dano moral indenizável.

Neste sentido, precedente desta Corte:

"RECURSO - Apelação - Transporte aéreo internacional - Cancelamento e atraso em voos - "Ação ordinária de indenização por danos morais" - Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a demanda -

Admissibilidade parcial - Incontroverso cancelamento de voo, que ensejou atraso de 14 (quatorze) horas nos voos internacionais - Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados, ainda que tenha providenciado acomodação em hotel - Aplicação dos artigos 737 do CC e 14 "caput" do CDC - Dano moral configurado - "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade para o caso concreto - Honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento), sobre o valor da condenação - Inteligência do artigo 85 §§ 2º e 11 do NCPC - Sentença reformada - Recurso parcialmente provido." (18ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1007496-62.2015.8.26.0576/ São José do Rio Preto; Relator: Des. Roque Antonio Mesquita de Oliveira; julg. em 14/12/2016; V.U., Tribunal de Justiça de São Paulo)

Na fixação da verba indenizatória, deve-se levar em conta o tempo de espera, a assistência prestada pela companhia aérea, o perfil econômico da vítima e, também, a capacidade financeira da empresa ofensora.

E, reconhecida a natureza satisfativa da indenização por dano moral, é necessário considerar que existe inequívoca função punitiva, para que a condenação iniba condutas de má prestação de serviço.

Se o custo da indenização se mantém baixo,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocorre verdadeiro enriquecimento sem causa da empresa aérea.

No caso dos autos, o lapso temporal do atraso do voo, de aproximadamente 5 horas nos voos de ida e volta aliado ao fato de que não fora prestada a devida assistência durante o período de espera no aeroporto, justificam a majoração da indenização de R\$ 3.000,00 para R\$ 10.000,00 para cada autor.

Pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso para majorar a condenação a indenização por dano moral de R\$ 3.000,00 para R\$ 10.000,00, para cada autor.

Em razão da interposição de recurso, majoro os honorários de advogado em favor do patrono dos autores de 15% para 20% do valor da condenação.

**LUCILA TOLEDO**  
**RELATORA**