

EMENTA

Fernanda Da Silva Santos x Azul Linhas Aereas Brasileiras S.A.

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 0805639-09.2024.8.07.0016

Tribunal: TJDF

Órgão: Primeira Turma Recursal

Data de Disponibilização: 2025-06-11

Tipo de Documento: ementa

Partes:

- Fernanda Da Silva Santos
- X
- Azul Linhas Aereas Brasileiras S.A.

Advogados:

- Arthur Augusto Rotta (OAB/RS 74485)
- Flavio Igel (OAB/SP 306018)

DECISÃO

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CANCELAMENTO DE VOO. ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO. ACRÉSCIMO DE TRECHO POR VIA TERRESTRE. ATRASO NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO. CABIMENTO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. I. Admissibilidade 1. Acórdão lavrado de acordo com a disposição inserta nos artigos 2º e 46, da Lei 9.099, de 26.09.1995 e artigo 60, §§ 1º e 2º, do Regimento Interno das Turmas Recursais. Presentes os pressupostos específicos, conheço do recurso. II. Caso em exame 2. Recurso inominado interposto pela autora/recorrente para reformar a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a companhia aérea ré/recorrida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). 3. Conforme exposto na inicial, a recorrente adquiriu passagens aéreas de ida e volta, com destino a Pelotas/RS, com conexão em Campinas/SP. Relata que o retorno a Brasília/DF teria sofrido dois cancelamentos de voos. Aduz que o retorno estaria previsto para o dia 08.10.2024 às 15h50. No entanto, o voo que partiria de Campinas a Brasília teria sido cancelado, tendo a recorrida alocado a recorrente em voo no dia seguinte, o qual também foi cancelado. Em seguida, a recorrente foi alocada em outro voo, com destino a Goiânia/GO. Com isso, a recorrente foi deslocada de Goiânia a



Brasília/DF por trajeto terrestre de 250km, o que fez com que chegasse à capital federal no dia 09.10.2025 às 16h30. Pelo exposto, requereu o arbitramento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais). 4. O Juízo de primeiro grau concluiu "que não houve apenas falha na prestação do serviço, mas inegáveis transtornos e aborrecimentos extraordinários que ultrapassam e muito a esfera do mero dissabor, considerando o atraso para chegar ao destino final, inclusive com necessidade de realização de trecho da viagem por via terrestre, o que justifica a reparação por danos morais pleiteada na inicial, ainda que não no importe pretendido". 5. Nas razões recursais, a recorrente pede a majoração do "quantum" fixado na origem, ao argumento de que não estaria consentâneo às circunstâncias dos fatos, somado ao fato de que não teriam sido observados precedentes das Turmas Recursais em que se fixaram indenizações em valores superiores. 6. Contrarrazões ao ID 70983937. 7. Da gratuidade de justiça. Diante dos documentos anexados ao ID 71546251, defiro o benefício à recorrente. III. Questão em discussão 8. A questão devolvida a esta e. Turma Recursal consiste em definir se o valor da indenização fixado pelo juízo de origem estaria de acordo com as circunstâncias do caso, ou se caberia eventual majoração. IV. Razões de decidir 9. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990). 10. Do dano moral. O dano extrapatrimonial é aquele que agride ou menospreza, de forma acintosa ou intensa, a dignidade humana, não sendo razoável inserir meros contratemplos ou aborrecimentos, sob pena de relativizar o instituto (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI, Código Civil; arts. 186 e 927). É certo que os danos morais têm sido entendidos como o sentimento que surge quando o dano afeta os direitos da personalidade, assim considerados aqueles relacionados com a esfera íntima da pessoa, cuja violação causa humilhações, vexames, constrangimentos, frustrações, dor e outros sentimentos negativos. No caso, a situação vivenciada pela recorrente ultrapassou, em muito, o mero aborrecimento do cotidiano e o simples descumprimento contratual. 11. Do "quantum" arbitrado na origem. A fixação do valor a título de dano moral deve levar em conta critérios doutrinários e jurisprudenciais, tais como o efeito pedagógico e inibitório para o ofensor e a vedação ao enriquecimento sem causa do ofendido ou empobrecimento do ofensor. Ainda, a indenização deve ser proporcional à lesão à honra, à moral ou à dignidade do ofendido, às circunstâncias que envolvem o fato, às condições pessoais e econômicas dos envolvidos, e à gravidade objetiva do dano moral. O Juízo de origem, para fixar o valor do dano moral, observa as provas produzidas no curso da instrução, as circunstâncias e nuances do caso em exame. Assim, a justiça deve ser aplicada segundo as peculiaridades do fato e provas. 12. Contudo, entendo que o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nas circunstâncias do caso, não se mostra adequado. Assim, majoro o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco





mil reais), de modo a obedecer aos critérios estabelecidos nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e, sobretudo, evitar o enriquecimento ilícito da recorrente. Precedente: Acórdão 1965132, 0703817-89.2024.8.07.0011, Relator: FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 07.02.2025, publicado no DJe: 18.02.2025. V. Dispositivo 13. Recurso conhecido e parcialmente provido. Sentença reformada para majorar o valor de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observado o depósito judicial juntado ao ID 70983934 (R\$ 2.024,67). Mantidas as demais disposições. 14. Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios, nos termos do artigo 55 da Lei n. 9.099/95. Dispositivos relevantes citados: Art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal. Art. 6º, inciso VI, do CDC. Arts. 186 e 927, ambos do Código Civil. Jurisprudência relevante citada: Acórdão 1965132, 0703817-89.2024.8.07.0011, Relator: FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 07.02.2025, publicado no DJe: 18.02.2025.



ID DJEN: 295959793

Gerado em: 21/07/2025 13:17

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

Processo: 0805639-09.2024.8.07.0016

