



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001152

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001641-60.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARINA PERSIANI RUCHAUD CORREA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), RÉGIS RODRIGUES BONVICINO E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 54348

APEL. Nº 1001641-60.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : MARINA PERSIANI RUCHAUD CORREA

APDO. : GOL LINHAS AÉREAS S/A.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Responsabilidade civil – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Fato incontroverso – Autora realocada em outro voo, mas com atraso em mais de 05 horas ao originalmente contratado – Ausência de provas de informação adequada e assistência ao passageiro – Descaso com o consumidor – Defeito na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos provocados – Valor reparatório a título de danos morais que deve ser fixado em R\$ 5.000,00, observando os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Marina Persiani Ruchaud Correa contra Gol Linhas Aéreas S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 198/202, de lavra do Magistrado LAURENCE MATTOS, julgou improcedentes os pedidos. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.500,00, com base no art. 85, parágrafo 8º, do Código de Processo Civil, a serem atualizados a partir da data da sentença e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado.

Irresignada, apelou a autora, vencida, buscando reforma, sustentando, em apertada síntese, que, em razão do cancelamento do voo, ela já havia sido reacomodada em outro voo com horário previsto para sair às 13h00 do dia 18.11.2023, e chegada prevista para às 14h10; diz que, ao consultar o seu e-mail, notou que já havia informações sobre o novo voo que lhe foi enviada apenas às 03h50 do dia 18.11.2023, ou seja, apenas 07 horas antes do itinerário originalmente contratado, em desrespeito ao prazo de 72 horas estabelecido pela ANAC, e somente chegou ao destino com mais de 05 horas de atraso em relação ao programado, situação que lhe gerou inegável desgaste e frustração, razão pela qual pretende seja

indenizada dos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 5.000,00 (fls. 16, item “c”).

Recurso regularmente processado, com resposta (fls. 225/231), subiram os autos.

É o relatório.

Conforme se infere dos autos, a alegação da autora é no sentido de que adquiriu o seguinte trecho: São Paulo (CGH) – Rio de Janeiro (SDU), saindo no dia 18.11.2023 às 13h10 com horário previsto para chegar às 12h55; diz que, no momento de realizar o check-in no balcão de atendimento da cia aérea, foi informada pelos atendentes que o voo havia sido cancelado, chegando ao seu destino com atraso de mais de 05 horas ao originalmente contratado, razão pela qual pretende seja indenizada dos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 5.000,00 (fls. 16, item “c”).

É sabido que o transporte aéreo está sujeito a fortuitos externos, por motivo de segurança, para resguardar a própria integridade física dos passageiros, sem embargo, também, de ocorrência de problemas técnicos.

No caso em comento, não vislumbro qualquer prova que exclua a responsabilidade da cia. aérea, na medida em que não trouxe fatos e provas a desconstituir o direito pretendido, bem como não amenizou os transtornos suportados pela autora, na forma do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

Tem a companhia aérea, no mínimo, que prestar toda a assistência necessária ao passageiro que estiver sujeito a tais contratemplos, havendo necessidade de recolocação em voo próximo a fim de evitar maiores transtornos àquele que contratou o serviço de transporte.

No caso dos autos, evidenciada a inafastável aflição da autora em virtude da angústia de se ver, sem poder chegar ao destino de sua viagem programada com antecedência, e sem ter tido a devida assistência por parte da companhia aérea, **principalmente porque chegou ao seu destino com 05 horas de atraso do voo originalmente**

contratado. Sem dúvidas, cabível a pleiteada indenização por danos morais, a fim de recompor os sentimentos angustiantes pelos quais passou.

A respeito do tema, AIRTON ROCHA NÓBREGA assevera: *“Ressumbrando indubitavelmente, assim, ante o que dispõem as normas em vigor, que o ato irregular que se permite praticar algumas empresas de transporte aéreo, impingindo ao usuário a perda de compromissos e a frustração de programas previamente ajustados, não se justifica e não pode deixar de ser tratada como grave infração ao direito do usuário e ao dever de prestar serviço adequado. O descaso e o desrespeito devem, em tais circunstâncias, ensejar a respectiva reparação dos danos causados da forma mais completa e abrangente possível, inclusive no plano meramente moral, quando não se puder quantificar e demonstrar danos materiais”* (Overbooking e reparação de danos - Revista Jurídica A Priori).

O dano moral, no caso, é facilmente perceptível, pois dúvida não há que, em razão do ocorrido, o autor viu-se numa situação, no mínimo, incômoda, assim cabível a pleiteada indenização por danos morais, pois: *“o simples atraso no voo, de per si, já caracteriza a prestação de serviço como inadequada, posto que o contrato de transporte é de resultado, sendo irrelevante a demonstração dos danos suportados pelos passageiros (arts. 14 e 20 do CDC). Ao descumprir as normas que regulam o transporte aéreo de passageiros em razão de seus próprios interesses, origina-se a responsabilidade civil da companhia aérea em indenizar o incômodo causado ao seu passageiro. A obrigação de indenizar das companhias aéreas é objetiva, pois se trata de companhia concessionária de serviço público de transporte aéreo (§ 6º, art. 37, CF), tanto no que tange aos danos patrimoniais, quanto aos danos morais”* (TJDF - AC 20000150003805 - 3ª T. Cív. - Rel. Des. Campos Amaral - DJU 17.05.2000).

Por fim, no que diz respeito ao “quantum” indenizatório, é cediço que o ressarcimento do dano moral há de ser arbitrado com observação dos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, ou seja, deve-se levar em conta a gravidade e a repercussão da ofensa, a posição social do ofendido e a situação econômica do ofensor. Outrossim,

não se pode perder de vista que o ofensor deve ser penalizado, mas também não se admite que o pretendido ressarcimento seja fonte de lucro para o ofendido.

Assim, com base em tais elementos, considerando os transtornos sofridos na viagem da autora, **fixo o valor de indenização a título** de danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), **aplicando-se correção monetária a partir do presente arbitramento e juros de mora a partir da citação**, porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso para julgar procedente a ação, condenando a ré ao pagamento de indenização por **danos morais no valor de R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) à autora (conforme pedido inicial - fls. 16, item “c”), com juros e correção monetária nos termos supramencionados, atribuindo à ré a sucumbência de custas e despesas processuais, além de verba honorária advocatícia fixada em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do CPC.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora