



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004112

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002796-98.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BERNARDO QUEIROZ DE MENEZES e JÚLIA ABRAHÃO, 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 em parte 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), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 15375

APELAÇÃO Nº 1002796-98.2024.8.26.0003

COMARCA: JABAQUARA– 4ª VARA CÍVEL

APELANTES: BERNARDO QUEIROZ DE MENEZES; JÚLIA ABRAHÃO

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S/A

JUÍZA DE DIREITO: DRA. SAMIRA DE CASTRO LORENA

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais.

Sentença de procedência em relação ao autor e de improcedência em relação à autora. Inconformismo dos autores.

1. Controvérsia recursal restrita à extensão dos danos morais em relativamente ao autor e à existência de dano extrapatrimonial no que se refere à autora.

2. Transporte aéreo nacional. Atraso de 24 horas, em voo de Navegantes/SC a São Paulo/SP, com conexão em Guarulhos/SP e Belém/PA, em virtude de problemas operacionais. Fortuito interno inerente à atividade econômica. Falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea. Empresa não realocou os passageiros para voo com horário de chegada próximo ao adquirido e não lhe prestou assistência material suficiente durante as 24 horas de atraso.

3. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 para a autora mostra-se adequada para o caso concreto. Majoração do valor indenizatório arbitrado na sentença de R\$ 1.000,00 para R\$ 5.000,00 para o autor revela-se devida para a situação relatada nos autos.

Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença proferida a fls. 157/164 que julgou a ação: (i) procedente em relação ao autor Bernardo para condenar a ré ao pagamento de: (a) indenização por danos morais nos valor de R\$ 1.000,00, com correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir da sentença e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; (b) indenização em razão dos lucros cessantes no valor de R\$ 3.192,00, com correção monetária pela tabela prática do TJSP desde o ajuizamento da ação e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação; (ii) improcedente em relação à autora Júlia. Em razão da sucumbência condenou a autor ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como

honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Os autores apelam pedindo a reforma da sentença. O autor requer a majoração da indenização por danos morais para R\$ 7.000,00. A autora requer a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (fls. 171/177).

O recurso é tempestivo e foi preparado (fls. 178/179).

As contrarrazões estão a fls. 183/189.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e danos materiais, decorrente de atraso de voo entre as cidades de Navegantes/SC e São Paulo/SP, em 04/01/2024.

Os autores narram que chegaram ao destino 24 horas após o horário previsto. Relatam na petição inicial que compareceram ao aeroporto no horário previsto para embarque e foram informados que o voo adquirido estava cancelado por motivos operacionais. Afirmam que a requerida os realocou para um voo para o dia seguinte. Narram que o voo adquirido previa a chegada ao destino no dia 04/01/2024, às 21h35 e chegaram no dia 05/01/2024, às 21h35. O autor Bernardo expõe que teria que cumprir um plantão médico, mas deixou de cumprir sua obrigação em razão do atraso do voo. Requereram a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 17.000,00 (R\$ 7.000,00 para cada autor) e R\$ 3.192,00 em razão dos lucros cessantes pela perda do plantão pelo autor Bernardo.

A ação foi julgada improcedente em relação à autora Júlia e procedente em relação ao autor Bernardo para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 3.192,00 em razão dos lucros cessantes e R\$ 1.000,00 de indenização por danos morais.

Os autores apelam pedindo a reforma da sentença. O autor requer a majoração da indenização por danos morais para R\$ 7.000,00. A autora

requer a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (fls. 171/177).

A sentença merece reforma.

O caso que envolve o transporte aéreo configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço disponibilizado ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor)

Diante dos transtornos experimentados pela realocação do voo, atraso para chegada ao seu destino e consequente descumprimento do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo nacional celebrado com a requerida, ficou comprovada a falha na prestação de serviços disponibilizados. E, em decorrência, os danos morais são inerentes à situação, independentemente de eventuais desdobramentos outros, importantes, apenas, no campo da quantificação da indenização.

Tem-se como certa a referida falha e a ausência de excludente de ilicitude, pois ainda que o atraso tenha ocorrido em razão de problemas operacionais do aeroporto, tal fato corresponde ao risco inerente à atividade exercida. Incumbia à apelada, nessa hipótese, oferecer alternativas de reacomodação para voo em horário equivalente, reembolso dos bilhetes ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, o que não ocorreu. Sendo assim, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, a apelada deve responder pelos prejuízos decorrentes da má prestação do serviço.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência:

DANO MORAL – Responsabilidade civil - Voo nacional – Cancelamento de voo e chegada ao destino com 24 horas de atraso – Alegação de interdição da pista - Fortuito interno – Responsabilidade objetiva da apelada - Dano moral caracterizado - Indenização devida – Recurso provido.

(TJ/SP; Apelação Cível 1005982-71.2020.8.26.0003;
Relator Maia da Rocha; 21ª Câmara de Direito Privado;
Data do Julgamento: 23/09/2021)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos morais. Prestação de serviço. Transporte aéreo nacional. Atraso/cancelamento de voo. Problemas na aeronave. Chegada ao destino com quase oito horas de atraso. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral configurado. Responsabilidade objetiva do transportador. Desnecessidade de provas (*damnum in re ipsa*). Verba fixada em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Ação julgada procedente. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Recurso provido.

(TJ/SP; Apelação Cível 1000369-12.2021.8.26.0302;
Relator Décio Rodrigues; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 23/09/2021)

Quanto ao valor da indenização, à míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que o julgador, sempre atento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da sanção para que ilícito semelhante não se repita.

Nesse passo, o parâmetro utilizado para fixar, de forma equitativa, a indenização, deve considerar a assistência prestada ao passageiro, eventual acomodação, traslados, a gravidade da falha da prestação de serviços, e, inclusive, o custo do bilhete aéreo.

A posição dominante desta C. Câmara é que não se trata de dano moral *in re ipsa*. Dessa feita, a parte deve demonstrar que houve uma repercussão danosa na esfera extrapatrimonial. Deve-se, portanto, verificar se o atraso indevido repercutiu nos demais compromissos assumidos pelos autores ou se teve alguma outra implicação para além da própria espera de 24 horas pelo novo voo.

No presente caso, além de o atraso ter se mostrado demasiado, a comprovar que a companhia aérea não agiu para realocar os autores em voo de horário próximo ao que originalmente contratado, houve o agravante tanto da ausência de informação do atraso ao consumidor, quanto da insuficiência da prestação de auxílio material.

Os demandantes afirmam, conforme narrado na inicial e não contestado pela requerida, que houve o voo contratado foi cancelado e foram realocados para o dia seguinte, o que ocasionou o atraso de 24 horas para chegada ao destino. A requerida os informou sobre o cancelamento do voo apenas no momento do embarque, o que impossibilitou aos autores prévio, ainda que breve, planejamento em relação ao atraso.

O requerente deixou de realizar o plantão médico que havia programado.

Além disso, a empresa não lhes prestou auxílio material suficiente durante as 24 horas de atraso que a conduta dela própria gerou, relegando aos consumidores o dever de buscar e custear suas próprias necessidades enquanto aguardavam o novo voo.

Dessa forma, tem-se que o dano é grave e o constrangimento foi intenso, pois os autores só chegaram ao destino 24 horas após o programado. O poder econômico da requerida, por sua vez, dispensa maiores comentários: trata-se de companhia aérea de renome e conhecido faturamento. Demais disso, o comportamento da requerida foi adverso, tendo em vista que não guardou as cautelas necessárias ao exercício da atividade, inclusive no que se refere ao dever informacional e assistencial.

De acordo com os parâmetros acima expostos, verifica-se como razoável a fixação de indenização de R\$ 5.000,00 para autora, além da majoração da verba indenizatória para R\$ 5.000,00 para o autor para reparar os transtornos e constrangimentos decorrentes do atraso do voo. Sobre o tema, confira-se a jurisprudência.

CONTRATO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

TRANSPORTE AÉREO. ATRASO. TRÁFEGO INTENSO NA MALHA VIÁRIA. ASSISTÊNCIA. DANO MORAL. QUANTUM. JUROS DE MORA. TERMO “A QUO”. 1. Atraso de mais de dezenove horas em voo acarreta dano moral, independentemente da causa, se a empresa não presta nenhuma assistência ao passageiro. 2. No arbitramento do dano moral, há que se observar as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica desse arbitramento. Essa fixação é realizada dentro do prudente arbítrio do juízo. No caso, o arbitramento foi adequado, não merecendo redução. 3. Em se tratando de relação contratual o termo inicial dos juros de mora é a citação. 4. Recurso não provido. (...) Nesse diapasão, considerando as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica da condenação dessa natureza, temos por adequada a fixação do montante indenizatório no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), não merecendo redução. (TJSP, Apelação nº 1002661-62.2019.8.26.0003, 14ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Melo Colombi, j. 01/07/2019).

Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Atraso no voo. Sentença de procedência. Apelação da ré. Alegação de atraso do voo em razão de problemas técnicos. Ausência de documentos idôneos a comprovar a alegação. Requerida que não se desincumbiu do ônus probatório que lhe cabia. Voo cancelado. Parte do trajeto realizado em ônibus. Atraso de cerca de 12 horas. Transtornos causados ao autor que superam os meros aborrecimentos do cotidiano.

Responsabilidade da empresa aérea verificada. Excludente de responsabilidade não comprovada. Precedentes STJ e TJSP. Dano moral 'in re ipsa'. Quantum indenizatório. Valor da indenização reduzido ao importe de R\$ 10.000,00. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade atendidos. Doutrina. Precedentes desta c. 21ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada. Honorários majorados. Recurso parcialmente provido (TJSP, Apelação nº 1031935-71.2019.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Virgílio de Oliveira, j. 23/04/2020).

Por fim, quanto aos juros de mora e a correção monetária incidentes sobre os montantes das indenizações por danos morais e lucros cessantes, a sentença merece reforma, de ofício, tendo em vista a entrada em vigor da Lei 14.905/2024.

Portanto, é de rigor a reforma da sentença para: (1) julgando procedente a ação em relação à autora Júlia, condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, atualizados desde a data do arbitramento (Súmula nº 362, do STJ), pela tabela prática do TJSP e com juros de mora de nos termos do previsto no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil e com incidência de juros de mora, desde a citação, nos moldes do art. 406, §1º do mesmo diploma; (ii) em relação ao autor Bernardo: (a) majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, atualizados desde a data do arbitramento (Súmula nº 362, do STJ), pela tabela prática do TJSP e com juros de mora de nos termos do previsto no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil e com incidência de juros de mora, desde a citação, nos moldes do art. 406, §1º do mesmo diploma; (b) modificar a atualização monetária do valor fixado a título de lucros cessantes (R\$ 3.192,00), desde a data do efetivo prejuízo (Súmula nº 43, do STJ), nos termos do previsto no artigo 389, parágrafo único do Código Civil; e com incidência de juros de mora, desde a citação, nos moldes do art. 406, §1º do mesmo diploma.

Anote-se que a condenação em valor inferior ao pleiteado a título de danos morais não implica sucumbência recíproca. A matéria, por sinal, é pacífica e já se encontra sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça, de acordo com a Súmula nº 326, com o seguinte teor: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Memore-se que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que *“quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”*. As partes devem se atentar a isso.

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

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator