



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278734

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026660-71.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRANCISCO SALES RODRIGUES DE MELO FILHO, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

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 em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1026660-71.2024 – SÃO PAULO (Jabaquara).

Apelante: Francisco Sales Rodrigues de Melo Filho.

Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A.

Juíza: **Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura.**

Voto 37.668

REPARAÇÃO POR DANO MORAL – Transporte aéreo nacional – Atraso de voo – Condições climáticas desfavoráveis – Fato que caracteriza fortuito interno – Responsabilidade objetiva da ré, nos termos do artigo 14, do CDC, ínsita ao contrato de transporte aéreo – Indenização por dano moral devida, com valor fixado – Recurso parcialmente provido.

1. A sentença de fls. 123/127, de relatório adotado, julgou improcedente ação de reparação por danos morais, movida pelo apelante à apelada – honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Diz-se da falha na prestação do serviço, da responsabilidade objetiva da ré e da aplicação do CDC (inversão do ônus da prova). Alega que houve atraso de 14 (quatorze) horas em razão do horário inicialmente contratado e que não recebeu assistência da ré. Defende que faz jus à indenização por danos morais, que estima em R\$10.000,00. Além do longo atraso para chegada ao destino por culpa da ré, precisou pernoitar no aeroporto de Guarulhos. Assevera que os transtornos físicos e emocionais

sofridos ultrapassam o mero dissabor. Há dano *in re ipsa*. Cita jurisprudência. Pede a reforma (fls. 130/142).

Veio resposta (fls. 148/152).

É o relatório.

2. Recurso parcialmente fundado. Cuida-se de ação de reparação por danos morais.

Alega o autor, em resumo, que adquiriu passagens da ré partindo do Rio de Janeiro/RJ com destino a Natal/RN, com conexão em Guarulhos/SP, saindo no dia 27/09/2023 às 18h45, com chegada final no dia 28/09, às 02h10; que houve atraso no primeiro trecho, razão pela qual perdeu a conexão em Guarulhos; que chegou de madrugada em Guarulhos e acabou pernoitando no aeroporto, sem assistência; que foi realocado para voo de Guarulhos/SP a Natal/RN, com conexão em Brasília/DF; que novamente perdeu a conexão; que, então, foi realocado para voo de Brasília/DF a Natal/RN, com conexão em Salvador/BA, chegando ao seu destino, no dia 28/09, às 16h25, com 14 (quatorze) horas de atraso do horário originalmente previsto.

A ré, na contestação, confirmou o atraso (fl. 58), bem como a realocação do autor nos voos alegados (fl. 62), porém aduziu excludente de responsabilidade (força maior, fortuito externo) – condições meteorológicas desfavoráveis.

provocou os infortúnios narrados. O atraso total alcançou 14 (quatorze) horas do horário originalmente previsto para a sua chegada.

Não há possibilidade de desconsiderar a responsabilidade da ré. Afinal, o caso fortuito e/ou força maior não são hábeis a afastar a obrigação da empresa que efetua o transporte, mormente quando o risco assumido por esta é em decorrência da atividade empresarial que exerce.

Afinal, eventuais problemas **climáticos** (não demonstrados a contento, pois outras companhias pousaram em Guarulhos, fls. 109/110), operacionais ou mecânicos nos aviões, em verdade, constituem **fortuito interno** – inserido nos desdobramentos naturais da atividade explorada –, incapaz de excluir a responsabilidade da prestadora de serviços na conformidade do artigo 14, § 3º, do CDC.

Nesse sentido – **mutatis mutandis**:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo – Cancelamento de voo - Sentença de improcedência - Recurso do autor pretendendo a reforma para condenação da ré à indenização por danos morais – Possibilidade – Cancelamento de dois voos seguidos, sob alegação da ré de más condições climáticas – Alegação não comprovada – Prints de sistema com alegações produzidas unilateralmente pela ré que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao autor - Falha na prestação do serviço configurada – Cancelamento de voo que ocasionou atraso superior a 18 horas do originalmente contratado - Expectativa da viagem frustrada – Circunstância que ultrapassa o mero dissabor - Companhia

aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados – Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC – Danos morais configurados [...] Sentença reformada – Recurso provido, com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1000792-24.2023.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/06/2024) – negrejei.

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso em primeiro voo, decorrente de “condições climáticas adversas”, que resultou na perda da conexão. Autor que foi reacomodado em voo da mesma companhia aérea, contudo, chegou a seu destino com aproximadamente 10 (dez) horas de atraso. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. [...] 4. Sentença reformada para julgar procedente a demanda. Inversão de sucumbência. Recurso provido. (TJSP. Apelação nº 1018436-15.2022.8.26.0003. 15ª Câmara de Direito Privado. Rel. Des. Elói Estevão Troly. Data do julgamento: 06/03/2023) – negrejei.

Ação Indenizatória - Transporte Aéreo Nacional – Cancelamento de voo – Autor que pretende indenização em razão do cancelamento de voo e chegada ao destino com 8 horas de atraso – Sentença de Improcedência – O caso em comento deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que rege a relação jurídica estabelecida entre as partes. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da apelante, no caso, é objetiva e independe de comprovação de culpa, respondendo pela reparação dos danos materiais e

morais causados a seu cliente por defeito decorrente do serviço por ela prestado – Ainda que o atraso do voo contratado tenha ocorrido por condições meteorológicas desfavoráveis, tal fato, por si só, não é causa de exclusão da responsabilidade da empresa aérea, pois se trata de fato previsível e inerente ao risco da atividade econômica exercida. Ou seja, trata-se de fortuito interno e não exclui a responsabilidade da apelada, pois diretamente relacionado com o risco do empreendimento [...] Sentença Reformada – Apelo Provido. (TJSP; Apelação Cível 1025930-28.2022.8.26.0003; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/07/2023) – negrejei.

Nesse contexto, está caracterizada responsabilidade da ré, que é objetiva, nos termos do artigo 14, do CDC – ínsita ao contrato de transporte aéreo, segundo o disposto nos arts. 734 e 737, do CC.

Portanto, indiscutível o aborrecimento e incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, CPC); com o que, inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor. Nem se cogita de dano moral presumido, mas de dano comprovado, pois em razão do atraso o autor perdeu o voo subsequente e foi realocado, mais de uma vez, em voos com outras conexões, além de pernoitar no aeroporto de Guarulhos e da falta de observância dos deveres de informação e de assistência.

A ré não demonstrou ter prestado qualquer assistência material (fato negado pelo autor e não comprovado pela ré) nem as alternativas que ofertou para melhor atender ao passageiro. Ficou o autor à merece da ré e sem maiores informações, sujeito a diversas realocações e conexões de voos.

O STJ decidiu que:

O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.) (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, oportuno transcrever a seguinte decisão do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: “[...] 1. *O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências.* 2. *Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade [...]*” (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) – negrejei.

Com isso, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento –, dissuada o agente de reincidir na atitude.

No arbitramento, há de se considerar todo o imbróglio e longo

atraso ao destino, de modo que à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado ao autor, o valor da indenização deve ser fixado em R\$6.000,00 (seis mil reais), quantia que está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Tal valor deverá ser corrigido desde a publicação do acórdão (súmula 362, do STJ). E, tratando-se de relação contratual, os juros de mora serão contados da citação, nos termos dos arts. 389 e 406, do CC, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024 e Resolução n. 5.171/2024, do CMN.

O julgamento passa a ser, então, de procedência parcial do pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos fundamentação. Arcará a ré também com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação (súmula 326, do STJ).

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso