



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280979

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028340-25.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MATHEUS MEDEIROS BORGES, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 75823 (Processo Digital)

Apelação nº 1028340-25.2023.8.26.0003

Comarca: São Paulo (3ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara)

Apelante: **MATHEUS MEDEIROS BORGES**

Apelado: **GOL LINHAS AÉREAS S/A**

Juiz sentenciante: Laurence Mattos

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS - CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO.

1- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - CANCELAMENTO DE VOO EM RAZÃO DA REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA, DA CONEXÃO DA TRIPULAÇÃO TÉCNICA E DA MÁ CONDIÇÃO METEOROLÓGICA NA ETAPA ANTERIOR - FORTUITO INTERNO - DEVER DA EMPRESA AÉREA DE ORGANIZAR SUA FROTA E O TRABALHO DA SUA EQUIPE - RESPONSABILIDADE OBJETIVA.

2- DANO MORAL - NECESSIDADE DE EFETIVA COMPROVAÇÃO DO ABALO NOS DIREITOS DA PERSONALIDADE - PRECEDENTES DO STJ - PERDA DE COMPROMISSO NÃO COMPROVADA - CHEGADA AO DESTINO APENAS 13 HORAS APÓS O PREVISTO - TRANSTORNO INERENTE AO COTIDIANO DA VIDA EM SOCIEDADE - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

3- VERBA HONORÁRIA - VALOR DA CAUSA IRRISÓRIO - FIXAÇÃO POR EQUIDADE DE RIGOR - MONTANTE FIXADO PELO JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE COMPORTA REDUÇÃO PARA R\$ 1.000,00 CONSIDERANDO A SIMPLICIDADE DA MATÉRIA, A REPETITIVIDADE E A RAPIDEZ NA TRAMITAÇÃO.

4- RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 136/140 julgando improcedente a demanda, condenando o autor ao pagamento de custas, despesas processuais e verba honorária fixada em R\$ 1.500,00, de relatório adotado.

O demandante entende que a verba honorária sucumbencial deve ser fixada entre 10% e 20% do valor da causa, afirma que dias antes do voo foi comunicado da alteração do itinerário (mudança de horário), porém, ainda assim houve atraso, não foi prestado suporte, houve realocação em voo que partiria no dia seguinte, tendo o demandante chegado ao seu destino com 13 horas de atraso, aponta falha na prestação de serviço, entende fazer jus à indenização por danos morais, requer inversão dos ônus sucumbenciais, aguarda provimento (fls. 143/151).

Recurso tempestivo, insuficientemente preparado (fls. 152/153).

Regularmente processado (fls. 154).

Contrarrazões (fls. 157/163).

Houve remessa (fls. 166).

Despacho determinando o complemento do preparo recursal (fls. 167/168).

Regularizada a taxa judiciária (fls. 171/173).

É O RELATÓRIO.

O recurso prospera em parte.

Cuida-se de ação indenizatória na qual o autor pleiteia reparação pelos danos morais sofridos por conta do cancelamento do voo.

O voo contratado, G3 1398, com previsão de saída de São Paulo (Guarulhos) às 23h05min do dia 25/09/2023 e pouso no aeroporto de Vitória às 00h35min do dia 26/09/2023 sofreu alteração de itinerário. A nova partida foi antecipada para as 20h10min do dia 25/09/2023, saindo de São Paulo (Congonhas), com conexão no Rio de Janeiro (Santos Dumont) e chegada em Vitória às 22h55min do dia 25/09/2023 (fls. 17/19).

Entretanto, no dia do embarque, ao chegar ao aeroporto, o autor foi surpreendido com a notícia de que o voo estava atrasado, sendo realocado no voo G3 1332, com partida de São Paulo às

09h35min do dia 26/09/2023 e chegada em Vitória às 11h10min do mesmo dia.

No entanto, esse voo também sofreu atraso (fls. 21), decolando apenas às 12h12min e chegando ao destino às 13h15min, quase 13 horas após o voo originalmente contratado.

Pois bem. Tratando-se de relação de consumo a responsabilidade da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, devendo reparar os danos causados.

A respeito:

TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação da autora e da ré – Voo doméstico – Cancelamento de voo – Manutenção não programada da aeronave – Relação jurídica que implica incidência das disposições normativas do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor – Cancelamento de voo que gerou atraso global de 22h para chegada ao destino, malgrado tenha havido assistência material adequada – Problemas operacionais – Responsabilidade da companhia aérea caracterizada – Não comprovação de qualquer causa excludente, insita à sua responsabilidade objetiva – Hipótese de fortuito interno ou força maior intrínseca, fulcrada na teoria do risco do empreendimento – Cancelamento de voo e atraso que denotam abalo extrapatrimonial, que desborda do mero dissabor – Arbitramento do quantum indenizatório em R\$ 5.000,00, que atende aos parâmetros da razoabilidade, proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso, sem caracterizar

deslocamento patrimonial indevido – Termo inicial para cômputo do juros de mora em indenização por danos morais – Precedente do C. STJ – Juros moratórios que devem ser contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405, CC) – Sentença parcialmente reformada – Recurso da autora provido – Recurso da ré desprovido, com majoração dos honorários advocatícios. (TJSP; Apelação Cível 1019927-56.2022.8.26.0068; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2023; Data de Registro: 20/06/2023)

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Contrato de Transporte Aéreo Nacional - Cancelamento unilateral de voo - Sentença de parcial procedência - Insurgência da parte corré. PRELIMINAR - Ilegitimidade ad causam - Inocorrência - Empresa que intermediou a aquisição das passagens aéreas em parceria com a companhia aérea - Responsabilidade solidária reconhecida, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 18 do CDC - Precedentes dessa C. Corte de Justiça - Preliminar afastada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Responsabilidade objetiva da transportadora - Condições climáticas adversas - Não comprovação - Documentos colacionados insuficientes a demonstrar a impossibilidade de operacionalização regular do voo - Excludente de responsabilidade civil não caracterizada - Falha na prestação de serviços evidenciada - Ausência de assistência material - Atraso de 15 (quinze) horas para chegada ao destino - Acontecimentos efetivamente comprovados que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero aborrecimento - Dano moral configurado - Montante mantido na quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Aplicação do art. 252 do Regimento Interno desse E. Tribunal de Justiça - Ratificação dos fundamentos da decisão recorrida que se impõe - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001791-89.2021.8.26.0506; Relator (a): Lavinio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/06/2023; Data de Registro: 16/06/2023)

Aduz a demandada que o voo original (G3 1398) foi cancelado devido ao reajuste da malha aérea, entretanto, além de não

comprovar o que motivou a mudança, tal fato é intrínseco à atividade empresarial, não configurando excludente de responsabilidade, uma vez que se trata de fortuito interno relacionado ao risco da atividade.

A esse respeito:

PREPARO. Alegação dos autores de que a ré recolheu o preparo do recurso em valor insuficiente. Base de cálculo que, no caso, corresponde ao montante da condenação, e não ao valor da causa. Preparo recolhido corretamente. Preliminar rejeitada. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Reestruturação da malha aérea. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da transportadora. Má prestação do serviço caracterizada. Cancelamento de voo e realocação dos autores apenas no dia seguinte, com perda de diária de hotel e reserva em restaurante. DANOS MATERIAIS. Devido o ressarcimento dos gastos que os autores tiveram em decorrência do cancelamento do voo, que não atingem o limite indenizatório previsto no art. 22 da Convenção de Montreal. DANO MORAL. Convenção de Montreal que não exclui a possibilidade de indenizar os passageiros por dano moral. Indenização devida. Majoração do valor fixado originalmente em R\$-3.000,00 para R\$-10.000,00 para cada autor. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO E PARCIALMENTE PROVIDO O RECURSO DOS AUTORES. (TJSP; Apelação Cível 1105495-41.2022.8.26.0100; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2023; Data de Registro: 22/06/2023)

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – Ação de indenização por dano material e moral – Sentença de improcedência – Incidência da Convenção de Montreal e do CDC – Alegação de remanejamento de malha aérea – Fortuito interno caracterizado – Prestação de serviço defeituoso caracterizado –

Ausência de excludentes – Responsabilidade e obrigação de indenizar não elididas – Cancelamento do voo, assistência material tardia e realocação para voo com partida somente no dia seguinte – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Quantum arbitrado em valor condizente com o evento danoso – Sentença substituída – Decaimento invertido – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1027200-87.2022.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2023; Data de Registro: 21/06/2023)

Da mesma forma o atraso do voo G3 1060 foi devido à conexão da tripulação técnica e ao atraso de outro voo (G3 1205), que vinha de Porto Alegre (POA), em razão de condições meteorológicas adversas.

Diante da impossibilidade de embarcar na conexão, o autor foi reacomodado em um voo que partiria no dia seguinte (G3 1332), o qual sofreu atraso por conta das condições meteorológicas adversas no voo G3 1209.

A má condição meteorológica em etapa anterior e a conexão da tripulação técnica não excluem a responsabilidade da companhia aérea, pois trata-se de fortuito interno, inserindo-se no risco de sua atividade, cabendo à empresa aérea organizar sua frota e o trabalho da sua equipe a fim de evitar cancelamento e atrasos.

A esse respeito:

TRANSPORTE AÉREO. Atraso de voo – Indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência que fixou indenização em R\$ 12.500,00 – Inconformismo dos autores que pedem o afastamento da sucumbência recíproca e da ré que pleiteia a improcedência da demanda – Problemas técnicos operacionais que ocasionaram um atraso de 14 horas para chegada ao destino contratado pelos requerentes – Fato previsível e inerente à atividade empresarial desenvolvida pela ré – Responsabilidade civil de natureza objetiva – Imperioso o reconhecimento do descumprimento da ré do dever de prestar assistência material adequada aos passageiros durante o tempo em que aguardavam a realocação em novo voo – Evidente a falha na prestação de serviço, por falta de informação correta, precisa e precária assistência material, pouco contribuindo para minimizar as consequências dos transtornos causados aos autores, que a elegeram para realização do transporte aéreo – Problemas técnicos operacionais (restrições da tripulação em realizar o voo) que não constituem caso fortuito ou força maior, pois que é de responsabilidade da empresa aérea organizar o trabalho de sua equipe de modo a evitar atrasos ou cancelamento de voo – Alegação de atraso por problemas técnicos operacionais, sem qualquer justificativa e comprovação, não constitui hipótese de caso fortuito ou força maior – Danos causados aos requerentes que superam o mero dissabor, constituindo aflição psicológica, transtornos emocionais passíveis da indenização reclamada – Danos morais in re ipsa – Valor da indenização arbitrado em patamar módico, devendo ser mantido, ausente pedido de reforma quanto a este capítulo da sentença por partes dos requerentes – Sentença mantida – Aplicação da Súmula 326 do STJ, imputando à ré a totalidade das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência majorados para 20% do valor da condenação – Não provido o recurso da ré e provido o apelo dos autores. (TJSP; Apelação Cível 1006793-31.2020.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/09/2020; Data de Registro: 21/09/2020)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – Atraso de voo por, aproximadamente, treze horas – Justificativa da empresa aérea de que o fato ocorreu em razão

da má condição meteorológica em etapa anterior – Alegação que, além de não ter sido comprovada, não configura causa excludente de responsabilidade – Autora que teve falta injustificada na empresa para a qual trabalha, em decorrência deste atraso de voo – Dano moral caracterizado – Recurso da ré improvido, neste aspecto. CONDENAÇÃO – VALOR – Indenização fixada na sentença em R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Recurso da ré pleiteando a redução e da autora postulando a majoração deste valor – Quantia reduzida para R\$ 1.000,00 (um mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, levando em consideração que se trata de voo doméstico, do Rio de Janeiro a São Paulo, de baixo custo – O serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo a autora chegado ao seu destino, embora com atraso por ela relatado - Recurso da ré provido, neste aspecto, e o interposto pela autora, prejudicado. JUROS DE MORA – Ré que pretende a incidência dos juros moratórios a partir da data da sentença – Inadmissibilidade – Encargo contado a partir da citação, data em que a ré foi constituída em mora, nos termos do art. 240 do novo Código de Processo Civil – Recurso da ré improvido, neste aspecto. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO. (TJSP; Apelação Cível 1014134-14.2020.8.26.0002; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2021; Data de Registro: 28/05/2021)

Quanto ao dano moral, com a edição da Lei nº 14.034/2020 e segundo o atual entendimento do STJ a indenização por danos extrapatrimoniais depende de efetiva demonstração de abalo aos direitos da personalidade, entretanto, no caso concreto, os danos morais não foram demonstrados.

O demandante em sua inicial afirma que adquiriu a pas-

sagem apenas para comparecer ao velório da avó de sua esposa, porém, sem apresentar qualquer prova do alegado. Ademais, considerando o motivo da viagem, a compra da passagem, em tese, teria sido feita de última hora, no entanto, de forma contraditória, o demandante relata que dias antes do seu voo recebeu e-mail da companhia aérea informando alteração do itinerário, o que torna inverosímil sua alegação.

Além disso, o autor reside em Vitória, destino final do voo, o que indica que a passagem se referia ao retorno de alguma viagem, e não à compra para um compromisso específico.

Por fim, foi juntado um *print* referente à 'Terça Geek', sem qualquer dado que permita identificar o participante da reunião, a qual, de qualquer forma, seria realizada pelo Teams Meeting, ou seja, de forma *online*, não sendo impactada pelo cancelamento do voo.

Com relação à assistência material, em que pese a ilegível tela acostada pela requerida (fls. 48), o demandante não negou que foram fornecidos *voucher* de alimentação e transporte, apresentando réplica genérica. Ademais, ainda que a referida assistência não tenha sido prestada, não há provas de que tenha ocorrido qualquer situação

que ensejasse indenização por danos morais, além de o demandante não ter juntado nenhum comprovante dos gastos que teve em razão do cancelamento do voo.

Desta forma, o requerente não comprovou nenhum prejuízo efetivo ou existência de compromisso inadiável que exigisse sua chegada naquele dia.

Ademais, o atraso com que chegou no destino final foi de apenas 13 horas, não justificando a indenização por danos morais, tratando-se de mero transtorno inerente ao cotidiano da vida em sociedade, impassíveis de configurar dano moral indenizável.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo nacional – Alegado cancelamento de voo e chegada no destino final com atraso de mais de 7 horas e extravio de bagagem, devolvida à autora 12 horas após sua chegada – Improcedência – Fatos vivenciados pela autora inseridos no âmbito daquelas intercorrências que não ultrapassam os meros aborrecimentos da vida cotidiana – Bagagem devolvida dentro do prazo estipulado pela Resolução 400/2016 da ANAC – Dano moral incorrente – Improcedência mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1014469-92.2021.8.26.0068; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

TRANSPORTE AÉREO. Cancelamento de voo doméstico, por alegada necessidade de manutenção da aeronave, com disponibilização, no mesmo dia, de itinerário diverso do contratado e prosseguimento da viagem pela via terrestre. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Descabimento. Companhia aérea que reacomodou a parte autora em voos com saída no mesmo dia e em transporte terrestre. Período de atraso de chegada ao destino final (08 horas) aceitável para a espécie. Alegação de ausência de auxílio com a alimentação contrariada pela prova dos autos. Mero descumprimento do contrato que não resulta, necessariamente, na ocorrência de dano moral. Parte autora que não demonstrou os supostos danos à sua integridade física ou mental. Inexistência de ofensa aos direitos da personalidade. Dano moral inocorrente. Indenização indevida. Precedente do C. STJ. Improcedência mantida. Condenação em honorários advocatícios majorada para o correspondente a 15% do valor atualizado da causa. Incidência da norma prevista no artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000081-24.2020.8.26.0068; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/01/2022; Data de Registro: 13/01/2022)

Quanto à verba honorária, diante do valor da causa irrisório, R\$ 7.000,00, de rigor a fixação por apreciação equitativa, como fez o juízo de primeiro grau, entretanto, tendo em vista a simplicidade da matéria, repetitividade e rapidez na tramitação, os honorários comportam redução para R\$ 1.000,00, já considerando o recurso e a manutenção da improcedência da ação, com correção desta data e juros legais do trânsito em julgado, arts. 85, §§ 2º, 8º e 16, do CPC.

Dessarte, o recurso comporta parcial provimento,

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso apenas para reduzir a verba honorária a ser paga pelo demandante aos patronos da ré para R\$ 1.000,00, com correção desta data e juros legais do trânsito em julgado.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator