



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282370

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000869-97.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRUNA SOARES MESQUITA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.019

Apelação Cível nº 1000869-97.2024.8.26.0003

Comarca da Capital (Foro Regional de Jabaquara)

Juiz(a): Laurence Mattos

Apelante(s): Bruna Soares Mesquita

Apelado(a)(s): Gol Linhas Aéreas S.A.

TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. ATRASO NO VOO COM PERDA DE CONEXÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS CARACTERIZADA. DANOS MORAIS EXISTENTES. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. REFORMA.

O serviço de transporte prestado não atendeu o que dele se esperava. No caso em comento, houve atraso do primeiro trecho do voo contratado pela autora, o que acarretou a perda de conexão e chegada com aproximadamente 07 (sete) horas de atraso no destino, fato que ensejou a perda de compromisso profissional inadiável. Os incômodos sofridos, as atribulações e as expectativas desfeitas extrapolam o mero dissabor do cotidiano, não restando dúvida da existência do propalado dano moral. Assim sendo, em atendimento aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, fixa-se a indenização em R\$ 4.000,00, à luz da prudência e razoabilidade. O valor indenizatório pretendido pela autora de R\$ 10.128,66 é exagerado e não pode ela pretender obter vantagem exagerada em razão do ilícito, mormente porque houve prestação de assistência material no período de espera. Além disso, não se vislumbra outras situações extraordinárias narradas nos autos (além da perda do compromisso profissional) que justifique a pretensão de uma indenização tão elevada. Ação parcialmente procedente. Ônus de sucumbência atribuído à ré (cf. art. 85, § 2º e Súmula 326 do STJ).

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto por **BRUNA SOARES MESQUITA** contra a r. sentença (fls. 162/166), que julgou improcedente o pedido formulado na ação de indenização por danos morais ajuizada em face de **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

A autora alega que em razão da falha na prestação do serviço prestado pela ré, ela suportou atraso no embarque superior a 04 horas, teve de aguardar mais três horas em São Paulo (para o voo de conexão) e chegou ao destino, Curitiba/PR, com atraso superior a 07 sete horas do horário previsto. Não foi informada com antecedência sobre o atraso e, em razão do ocorrido, perdeu compromisso profissional. Entende que faz jus à indenização por danos morais no valor de R\$ 10.128,66. Requer o provimento do recurso e a condenação da ré ao pagamento dos ônus de sucumbência e honorários advocatícios.

Contrarrazões às fls. 170/176.

Não houve oposição ao julgamento pelo Plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Inferre-se dos autos que a autora adquiriu com a ré passagens aéreas para voar no dia 21/11/2023 do Rio de Janeiro/RJ a Curitiba/PR. O bilhete adquirido previa conexão em São Paulo e a previsão de chegada ao destino era às 10h50min. Naquele mesmo dia, a autora demonstrou que tinha um compromisso profissional em Curitiba, com início às 13h00. Ocorre que ao chegar no aeroporto do Rio de Janeiro, a autora foi surpreendida com a informação de que o voo estava atrasado e, então, ela teve que aguardar por mais de quatro horas para o embarque, o que fez com que ela perdesse o voo de conexão em São Paulo. Já em São Paulo, conseguiu embarcar com destino a Curitiba somente às 16:15, chegando apenas às 17:20 daquele dia (cf. fls. 22/28).

Ao contestar, a ré não negou que houve atraso na decolagem da aeronave, mas justificou isso decorreu de necessidade manutenção da aeronave. Alegou também que cumpriu a Resolução da ANAC, pois forneceu assistência material à autora no período de espera.

Ainda que a ré tenha demonstrado a necessidade de manutenção da aeronave, trata-se de situação correlata ao exercício da sua atividade profissional, ou seja, a manutenção da aeronave faz parte do risco do negócio e, portanto, a empresa de transporte deverá assumi-lo, não podendo repassá-lo ao consumidor.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

E embora a autora tenha recebido assistência material da ré, é incontroverso que ela chegou ao destino com quase 07 (sete) horas de atraso e que perdeu compromisso profissional inadiável, que já estava agendado para aquele dia (fls. 25/27).

A responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva, independe de culpa e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte (art. 14 do CDC).

Para se eximir de sua responsabilidade, incumbiria à ré demonstrar a ocorrência de caso fortuito ou força maior. Apenas o fortuito externo, desvinculado da prestação de serviço, teria o condão de afastar o nexo causal e o dever de indenizar, o que não foi comprovado na hipótese dos autos.

Não se pode ignorar que o atraso do voo restou incontestado e, assim, presente a verossimilhança das alegações deduzidas na exordial, a ensejar a inversão do ônus probatório, à luz do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

A falha na prestação do serviço, consubstanciada no atraso do voo e perda de compromisso profissional da autora restaram bem caracterizados.

Resta apurar a extensão dos danos.

O valor da reparação, no ordenamento jurídico pátrio, não é tarifado e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência.

A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: "Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire a ré a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa dos autores.

Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem, o sentimento de impotência diante do atraso do voo, os revezes, o estresse, extrapolam o mero dissabor do cotidiano, não restando dúvida da existência do propalado dano moral.

No caso em comento, o serviço de transporte prestado não atendeu o que dele se esperava. De outro lado, além da perda do primeiro compromisso profissional da autora naquele destino, não se verificam outras circunstâncias extraordinárias de maior repercussão, além daqueles fatos já narrados.

A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, o valor atribuído ao dano moral é arbitrado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), pois estabelecido dentro de um critério de prudência e razoabilidade.

Ressalte-se que o valor indenizatório pretendido pela autora de R\$ 10.128,66 é exagerado, mormente porque não foram demonstradas outras consequências extraordinárias e prejudiciais ao exercício da sua atividade profissional em razão do ocorrido, de maneira que não pode ela pretender obter vantagem exagerada em razão do ilícito.

A indenização aqui arbitrada será corrigida monetariamente, a partir da data de publicação do acórdão, corrigida pela Tabela Prática desta Egrégia Corte e juros de mora, nos termos do art. 406 do Código Civil, a partir da citação.

Nesse sentido, julgados desta 12ª Câmara de Direito Privado:

**VOTO Nº 40162 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transporte aéreo
AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. TRANSPORTE AÉREO
NACIONAL. CANCELAMENTO DO VOO. MANUTENÇÃO
INESPERADA NA AERONAVE. DANO MORAL INDENIZÁVEL.
RECONHECIMENTO.** Situação em que a autora adquiriu junto a ré passagens aéreas para uma viagem, no trecho no trecho Recife/PE – Guarulhos/SP, com conexão em Brasília/DF. Realizou o primeiro trecho sem transtornos. Entretanto, no segundo voo, a aeronave após uma hora de trajeto, o



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

piloto informou que precisariam retornar para Brasília pois o veículo apresentou defeitos. A passageira aguardou dentro do avião cerca de 40 minutos quando fora avisada do cancelamento do voo pois não seria possível o conserto do defeito. Somente chegou ao seu destino com mais de seis horas de atraso, tendo pousado em aeroporto diverso ao contratado inicialmente. Não houve prestação de assistência material pela companhia aérea – transporte e alimentação. Há elementos suficientes no conjunto probatório dos autos que demonstram a pertinência do ressarcimento por danos morais. A autora se viu obrigada a aguardar horas até o desenrolar da situação sem informações precisas e alimentação. E, ainda, ao desembarcar no aeroporto de Congonhas não lhe foi oferecido transporte para que encaminhasse a passageira ao aeroporto da cidade contratada inicialmente – Guarulhos. Manutenção do valor para o parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPRÓVIDOS. (TJSP; **Apelação Cível 1007604-88.2020.8.26.0003; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2022; Data de Registro: 07/03/2022**)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – ATRASO DE VOO DE QUASE DEZ HORAS – DANO MORAL – VALOR DA INDENIZAÇÃO – fixação da indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais) – montante adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese, notadamente considerado que a mãe do apelante ajuizou ação em separado e também foi contemplada com indenização que acaba por beneficiar o núcleo familiar – ajuizamento das ações separadamente que sequer encontra justificativa – ausência de demonstração de qualquer outro desdobramento em razão do atraso do voo – sentença mantida. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – verba fixada em 10% sobre o valor da causa, que resultou em R\$ 1.000,00 – valor consentâneo com a atuação profissional havida nos autos, pelo que não comporta aumento – sentença mantida. Resultado: recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1050130-73.2020.8.26.0002; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2021; Data de Registro: 28/10/2021**)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS. INDENIZAÇÃO. VALOR MAJORADO. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. Situação que envolve a falha na prestação de serviços da empresa aérea ré durante o voo adquirido pela autora para o trecho São Paulo – Paris, com conexão em Lisboa. Os autores vivenciaram situação de frustração. Atraso de mais de 15 horas na chegada dos passageiros ao destino final. Situação que revelou verdadeiro descaso da ré. Autores compelidos a permanecerem por horas em aeroporto internacional, sem informações precisas quanto ao embarque e sem alimentação. Hospedagem que somente foi disponibilizada



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

após muita insistência dos passageiros e ainda insuficiente. Empresa aérea que não esclareceu o motivo de reacomodar os passageiros para voo que partiu somente no dia seguinte, sendo que haviam outros da própria companhia e de terceiros. Autores que em decorrência da má prestação dos serviços perderam além de um dia de férias, passeios programados e uma estadia no hotel. Diante da singularidade do caso concreto, revela-se adequada a majoração do quantum indenizatório do valor da indenização de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00, para cada autor, ajustando-se às circunstâncias do caso concreto, cumprindo-se as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor. Precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça e da Turma julgadora. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. **SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1013633-76.2023.8.26.0577; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024, grifos nossos).

Ação parcialmente procedente. Sucumbente, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas do processo, bem como honorários advocatícios arbitrado em 20% sobre o valor da condenação (cf. art. 85, § 2º e Súmula 326 do STJ).

3. Em face do exposto, dá-se parcial para provimento ao recurso.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.