



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018921-44.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARIA INÊS COÊLHO DA SILVA FREITAS e LILIA RAQUEL DA SILVA FREITAS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 10155

APELAÇÃO Nº: 1018921-44.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: MARIA INÊS COÊLHO DA SILVA FREITAS e LILIA RAQUEL DA SILVA FREITAS

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

JUIZ(A) DE DIREITO: DANIEL D EMIDIO MARTINS

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de trecho do voo - Necessidade de finalização do trajeto pela via terrestre, com atraso de mais de dezesseis horas na chegada ao destino - Procedência dos pedidos, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e por danos morais de R\$ 2.000,00 para cada autora - Apelação da parte autora para majoração do valor fixado – Cabimento – Quantum insuficiente para reparar o dano e inibir reiteração da conduta e em dissonância com o patamar adotado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes – Majoração para R\$ 5.000,00 para cada autora.
Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada MARIA INÊS COÊLHO DA SILVA FREITAS e LILIA RAQUEL DA SILVA FREITAS contra GOL LINHAS AÉREAS S.A., por meio da qual alegam as autoras que adquiriram junto à ré passagem aérea no trecho Maceió - Cruzeiro do Sul, com conexão em Brasília e escala em Rio Branco. Informam que o último trecho do voo foi cancelado e que a única opção ofertada pela ré era inviável, motivo pelo qual foi necessário realizar o trajeto via

terrestre. Pedem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

A ré apresentou contestação, por meio da qual alega, quanto ao mérito, que o voo originalmente contratado sofreu alteração devido a problemas meteorológicos. Sustenta inexistir dever de indenizar.

Os pedidos foram julgados procedentes pela r. sentença de fls. 177/181, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 1.000,40, e por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 para cada autora. A ré foi condenada ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

As autoras interpuseram apelação às fls. 184/196, requerendo a majoração da indenização por danos morais. Alegam que houve mais de 16 horas de atraso na chegada ao destino e que a ré não prestou qualquer assistência.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte ré apresentou contrarrazões às fls. 205/211.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de demanda na qual buscam as autoras/apelantes o recebimento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos em razão de cancelamento do trecho final do voo, sendo necessário realizar o trajeto pela via terrestre, o que ocasionou atraso final de mais de dezesseis horas.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 1.000,40 e por danos morais de R\$ 2.000,00 para cada autor. Apela a parte autora, com pedido de majoração do *quantum* indenizatório. A parte ré não interpôs recurso.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

Nesse sentido, a indenização deve ser majorada para R\$ 5.000,00 para cada autora, valor adequado para reparar o dano sofrido pelas apelantes, bem como para impedir a reiteração da conduta, considerando a extensão do atraso e os transtornos consecutórios. Ressalta-se que as autoras tiveram seu voo cancelado sem comunicação prévia, tiveram que finalizar o trajeto pela via terrestre e chegaram ao destino com mais de dezesseis horas de atraso, sem que a ré prestasse a devida assistência.

Ademais, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por câmara(s) deste Tribunal, houve fixação da indenização nesse patamar, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Veja-se:

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO
INTERNACIONAL DE PASSAGEIRO -
CANCELAMENTO DE VOO - ATRASO -
DANO MORAL - FIXAÇÃO - Pretensão
do autor de majoração do valor da
indenização, arbitrada em R\$5.000,00 para
R\$10.000,00 - Descabimento - Hipótese
em que o valor fixado a título de
indenização se mostra suficiente e adequado
para compensar o sofrimento experimentado
pelo autor, não comportando a majoração
pretendida - Valor consentâneo com o
patamar adotado por esta Colenda 13ª
Câmara de Direito Privado em outros casos
análogos, já julgados - RECURSO
DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1015017-80.2022.8.26.0554; Relator

(a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da
Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de
Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª
Vara Cível; Data do Julgamento:
04/10/2023; Data de Registro: 04/10/2023).

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL –
Sentença de improcedência – APELAÇÃO
DA AUTORA – Admissibilidade do pedido
de reforma. Cancelamento de voo seguido
de atraso de nove horas na chegada ao
destino, que, segundo a ré, decorreu de
manutenção emergencial na aeronave.
Hipótese em que configurado o fortuito
interno. Precedentes desta C. Câmara. Dano
moral efetivamente demonstrado, no caso
concreto, porquanto os autores apenas
receberam a informação sobre o
cancelamento do voo no momento do
embarque e não houve assistência no longo
período de espera. Indenização reconhecida.
Valor fixado em R\$ 5.000,00 para cada
apelante. Danos materiais, consistentes nas
despesas com alimentação, também
reconhecidos no valor de R\$ 90,00. Sentença
reformada – Sucumbência recursal – Art.

85, § 11, do CPC - RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível

1003192-45.2022.8.26.0068; Relator

(a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri -

3ª Vara Cível; Data do Julgamento:

17/07/2023; Data de Registro: 17/07/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA.

ATRASO DE VOO. SENTENÇA

IMPROCEDENTE. APELAÇÃO. AÇÃO

INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE

TRANSPORTE AÉREO. SENTENÇA DE

PARCIAL PROCEDÊNCIA. ATRASO DE

VOO. PERDA DE VOO DE CONEXÃO.

CHEGADA AO DESTINO COM ATRASO

DE APROXIMADAMENTE 15 HORAS

EM RELAÇÃO AO HORÁRIO

ORIGINARIAMENTE CONTRATADO.

ALEGAÇÃO DE ATRASOS NA MALHA

AÉREA, ALÉM DE NÃO

COMPROVADOS DEVIDAMENTE, NÃO

JUSTIFICAM O ATRASO. ASSISTÊNCIA

PRECÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO

DO SERVIÇO. DANO MORAL

CONFIGURADO. QUANTIA DE R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

5.000,00 (CINCO MIL REAIS) PARA
CADA AUTOR QUE SE AJUSTA À
HIPÓTESE. SENTENÇA
PARCIALMENTE REFORMADA.
RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1026201-37.2022.8.26.0003; Relator
(a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª
Câmara de Direito Privado; Foro Regional
III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 13/07/2023; Data de Registro:
13/07/2023).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste
Relator **DÁ PROVIMENTO** ao recurso para majorar o valor da indenização por danos
morais para R\$ 5.000,00 para cada autora, mantida, no mais, a r. sentença.

Dou por questionados os dispositivos legais
e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator