



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285722

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024670-76.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado RAMON MATIAS DE SOUZA, é apelado/apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR PASSAGEIRO CONTRA A COMPANHIA AÉREA EM RAZÃO DE CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DAS PARTES DESPROVIDAS.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais e materiais proposta por passageiro contra companhia aérea devido ao cancelamento de voo, resultando em atraso de 12 horas e despesas adicionais com transporte.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na análise da condenação referente aos danos morais sofridos pelo demandante em razão do atraso do voo.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos nos serviços prestados. 4. A companhia aérea não comprovou a prestação de assistência material durante o atraso, caracterizando o dano moral sofrido pelo autor. 5. Valor arbitrado a título de danos morais que comporta manutenção.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. O atraso de voo, por si só, não configura dano moral in re ipsa, exigindo-se prova do dano extrapatrimonial. 2. A ausência de assistência material durante o atraso pode caracterizar dano moral.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º; art. 6º, VIII. Código Civil, art. 389, parágrafo único; art. 406, parágrafo 1º.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018.

VOTO nº 33209

RELATÓRIO:

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por *Ramon Matias de Souza* em face de *Gol Linhas Aéreas S/A*. Alega a parte autora, quanto aos fatos, *que adquiriu passagens aéreas junto à empresa ré, partindo de Porto Alegre no dia 04/08/2023 às 06h00, com destino final em Aracaju, com previsão de chegada às 12h15*

do mesmo dia. Contudo, o primeiro voo do itinerário foi cancelado, tendo o autor sido reacomodado em voo que partiria somente às 18h30 do mesmo dia e com previsão de chegada às 00h45 do dia seguinte. Ademais, o autor perdeu o ônibus para a cidade de Paulo Afonso, pois os transportes públicos funcionam até 18h30. Assim, sustenta que houve atraso para chegada ao destino final de 12 horas, além de a parte autora ter que custear um táxi, no importe de R\$600,00, para chegada ao seu destino final. Requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$9.000,00 e de danos materiais de R\$600,00 (fls. 182).

Sobreveio sentença a fls. 182/184 julgando parcialmente procedente o pedido da parte autora formulado na peça exordial, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para condenar a empresa aérea ao pagamento de danos morais de R\$ 4.000,00, com correção monetária pela tabela prática do TJSP (IPCA) e com juros de mora pela taxa SELIC menos a atualização monetária a partir do arbitramento, e de danos materiais de R\$600,00, com correção monetária desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação. No que tange à correção monetária, serão aplicados os índices previstos na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, considerada a aplicação do IPCA a partir de 30/08/2024, conforme artigo 389, parágrafo único, do Código Civil. No mais, serão aplicados os juros de mora de 1% ao mês e, a partir de 30/08/2024, pela taxa Selic menos a atualização monetária, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil. Em razão da sucumbência majoritária, condeno a parte ré ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, os quais arbitro em 15% sobre o valor da condenação (fls. 183/184).

Apela a parte autora (fls. 187/199) pleiteando, em resumo, a majoração do valor fixado pela indenização por danos morais.

*Recorre a parte ré (fls. 205/215) aduzindo, que **(A)***

*O fato narrado nos autos pode até ter causado aborrecimento ao apelado, mas nunca ao ponto de sofrer um dano extrapatrimonial de forma significativa. Assim, não havendo qualquer dano a ser reparado pela Cia Apelante (fls. 211); **(B)** Diante do exposto, a Apelante espera e confia no provimento do presente recurso de apelação, para que sejam julgados integralmente improcedentes os pedidos autorais, pode ser medida de direito (fls. 214).*

As partes apresentaram suas contrarrazões (fls. 221/236 e 237/243).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que os recursos são tempestivos e os preparos foram recolhidos (fls. 200/201 e 216/217).

No mais, a r. sentença recorrida comporta manutenção.

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por passageiro contra a companhia aérea em razão de cancelamento de voo doméstico.

Incontroverso que o voo da parte autora sofreu um atraso total de aproximadamente doze horas na viagem.

Cinge-se à controvérsia recursal somente acerca da condenação referente aos danos morais sofridos pelo demandante.

Pois bem.

À relação havida entre as partes nitidamente é abarcada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, nota-se que o referido diploma estabelece que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos serviços prestados (art. 14 do CDC).

Assim, considerando os riscos da atividade econômica, nos termos do art. 14, §3º do CDC, será excluída a responsabilidade do fornecedor quando houver prova no sentido de que o defeito na prestação de serviço não existiu, ou, caso seja constatada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A ré afirma que não é responsável pelos atrasos ocorridos em razão de caso fortuito ou força maior, nas hipóteses de mudança da malha aérea em razão de questões meteorológicas, bem como em falha mecânica/técnica na aeronave.

A falha mecânica e a mudança na malha aérea por questões meteorológicas, todavia, devem ser encaradas como fortuito interno, ou seja, risco da atividade econômica desenvolvida pela demandada, que não podem ser opostos contra os passageiros.

Note-se que ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade.

No que concerne ao ônus da prova, destaca-se que é sim caso de inversão. Prevê o artigo 6º, VIII, do CDC que são direitos básicos do consumidor *a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.*

A referida lei dá tratamento diferenciado aos

consumidores, no intuito de equilibrar as relações entre estes e os fornecedores de produtos ou serviços. Assim, nesta esteira de raciocínio, o reconhecimento da hipossuficiência não é feito de forma automática.

Assim, traçados os fatos alegados pelo autor e delimitada a responsabilidade e o ônus probatório da ré, passa-se à análise das teses aventadas nas razões recursais.

Com efeito, é bem verdade que o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como um automático causador do dano moral. Em outras palavras, no caso de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral *in re ipsa*, a saber:

*DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. **ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.*

- 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem.*
- 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.*
- 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o*

valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado.

4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial.

5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.

(REsp 1584465/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018 – **sem destaques no original**).

Destaca-se que o entendimento do Superior Tribunal de Justiça acima mencionado constou do Informativo nº 0638, com publicação em 19 de dezembro de 2018, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada (**sem destaques no original**):

Destaque

Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral in re ipsa.

Informações do Interior Teor

De início, revela-se importante anotar que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador

*opera-se, in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro" (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009). Contudo, **a presunção de dano moral in re ipsa, independentemente da duração do atraso e das demais circunstâncias envolvidas, exige maiores reflexões sobre a controvérsia.** É que **vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete, frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso na saída da aeronave em si. Por oportuno, convém mencionar que **as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral.** A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: I) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; II) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; III) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; IV) se*

foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; V) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

Na hipótese vertente, todavia, há particularidades que levam a outra conclusão.

A ré, todavia, não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus probatório que lhe recaia, uma vez que não colacionou ao feito nenhum documento apto a confirmar suas alegações.

Não foi acostado ao feito documento apto a comprovar, de maneira cabal, a prestação do auxílio material, como alimentação.

Neste caminhar, não há dúvida quanto à ocorrência de danos morais sofridos pelo autor. Ora, o atraso foi de doze horas e a parte requerente não recebeu a devida assistência material durante o tempo de espera, como alimentação, por exemplo. Ninguém a isto fica indiferente. Tais circunstâncias extrapolam o limite do razoável de um "simples atraso" de voo e são capazes de causar aflição e angústia no passageiro. Deste modo, há danos morais sofridos pelo autor no caso concreto.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Portanto, no arbitramento do dano moral devem ser

levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do autor. Já a empresa recorrida é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso, sem intensidade para causar abalo psicológico de maior monta.

Deve ainda ser ressaltado que, conforme expressivo entendimento doutrinário e jurisprudencial, a indenização por dano moral tem dupla função: indenizar a vítima e punir o ofensor. Quanto a este segundo ponto, não se pode ignorar o fato público e notório de haver, atualmente, um número enorme de ações contra companhias aéreas, o que enseja a fixação de valores mais moderados. Decidir de modo contrário poderia inviabilizar referida atividade, além de onerar os custos em prejuízo dos próximos passageiros que irão adquirir passagens aéreas.

Sendo assim, considerada a situação fática apresentada, o importe total de R\$ 4.000,00 (fls. 183), fixado a título de indenização por danos morais, apresenta-se adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

Em relação ao arbitramento de honorários recursais, referida verba honorária não será majorada pela atuação neste segundo grau, em razão de as duas partes terem recorrido sem êxito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados nas apelações e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **não provimento** dos apelos.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)