



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292638

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009619-88.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes VINICIUS CREMONESI VOLPONI e CINARA MEDEIROS DE ARAUJO VOLPONI, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16347

APELAÇÃO Nº 1034605-43.2023.8.26.0003

COMARCA: São Paulo – Foro Regional do Jabaquara

APELANTE: Vinicius Cremonesi Volponi e outra

APELADA: Gol Linhas Aéreas S/A

JUÍZA DE DIREITO: Dra. Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora.

Transporte aéreo nacional. Atraso de 8 horas na chegada, em voo de Campinas/SP a João Pessoa/PB, com conexão em Salvador/BA. Sentença que condenou a companhia aérea ao pagamento de danos morais, estes fixados em R\$ 2.000,00.

Controvérsia recursal restrita ao montante arbitrado para a indenização por dano moral. Ausência de apelo da companhia aérea.

Majoração devida ante as particularidades do caso concreto. Os autores carregavam recém-nascido de três meses de idade. Realocação ocorreu para voo cujo embarque estava marcado para seis horas após aquele do voo inicial, o que ocasionou a perda da conexão em Salvador/BA. A empresa aérea não comprovou a efetiva prestação de assistência material e o trecho final da viagem foi realizado via terrestre, uma vez que os autores foram reconduzidos para voo que teve como destino Recife/PE, cidade diversa daquela para qual os autores se dirigiam.

Quantia indenizatória que merece a majoração pleiteada pelo consumidor, de R\$ 2.000,00 para R\$ 6.000,00.

Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença proferida a fls. 113/122, que julgou a ação procedente para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, com atualização monetária e juros moratórios de 1% ao mês a partir da data de arbitramento, bem como de danos materiais no valor de R\$ 123,21, quantia está devidamente corrigida a partir de seu desembolso. Em razão da sucumbência, condenou o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

A autora, ora apelante, requer a reforma parcial da sentença para a majoração do valor de indenização por danos morais (fls. 188/211).

O recurso é tempestivo e foi preparado (fls. 212/213).

As contrarrazões foram juntadas a fls. 217/222.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Anote-se que a matéria devolvida ao Tribunal diz respeito exclusivamente ao *quantum* indenizatório por danos morais.

O caso que envolve o transporte aéreo configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço disponibilizado ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor)

Em sua petição inicial, o casal apelante alega que adquiriu passagem aérea para o trecho nacional partindo de Campinas/SP, conexão em Salvador/BA, e chegando a João Pessoa/PB, embarque programado para o dia 11/12/2023 às 11:15h e desembarque para o mesmo dia às 16:15. Ainda, afirmam que levavam consigo sua filha de três meses.

Contudo, houve atraso do primeiro trecho de seu voo e realocação para voo das 20:30h, na mesma data, com destino em Recife/PE. A parte demandante afirma que chegou com 6 horas de atraso, em cidade diversa (Recife) daquela que seria realizada a conexão (Salvador), e que houve deslocamento de táxi até João Pessoa, o que gerou mais 2 horas de atraso em relação ao horário inicialmente previsto.

O Juízo de origem acolheu em parte os pedidos para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00.

Nesta seara recursal, não se discute a ocorrência do dano, já decidido pelo Juízo de origem e considerando que houve interposição de recurso apenas pela autora para majoração do montante indenizatório.

Quanto ao valor da indenização, à míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que o

julgador, sempre atento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da sanção para que ilícito semelhante não se repita.

Nesse passo, o parâmetro utilizado para fixar, de forma equitativa, a indenização, deve considerar a assistência prestada ao passageiro, eventual acomodação, a gravidade da falha da prestação de serviços, e, inclusive, o custo do bilhete aéreo.

Registre-se que a posição dominante desta C. Câmara é que não se trata de dano moral *in re ipsa*. Dessa feita, a parte deve demonstrar que houve uma repercussão danosa na esfera extrapatrimonial. Deve-se, portanto, verificar se o atraso indevido repercutiu nos demais compromissos assumidos pela autora ou se teve alguma outra implicação para além do próprio atraso.

No caso em tela, não há dúvida de que a situação pela qual passaram os recorrentes superou o que se convencionou chamar de mero aborrecimento e a quantia fixada pelo Juízo de origem não corresponde ao prejuízo extrapatrimonial sofrido.

Há de ser considerada as particularidades do caso concreto, além do atraso de aproximadamente oito horas: a) os autores carregavam consigo sua filha recém-nascida de três meses de idade, fato que demanda um maior cuidado da requerida quanto ao fornecimento do serviço, o que não ocorreu; b) o trecho final da viagem teve que ser realizado via terrestre e c) a empresa aérea não comprovou a assistência material suficiente ao casal e sua filha.

De acordo com os parâmetros acima expostos e com os critérios adotados em casos semelhantes, mostra-se razoável a majoração do dano moral indenização para R\$ 6.000,00, quantia que se entende adequada para reparar os transtornos e constrangimentos passados pela parte autora e melhor se coaduna a jurisprudência deste E. Tribunal:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DESPROVIDA.

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DO VOO. PROBLEMAS OPERACIONAIS. ALEGAÇÃO DE REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. A autora adquiriu passagens aéreas em voo operado pela ré para o trecho Rio de Janeiro/RJ – Campo Grande/MS, com conexão em São Paulo/SP. Cancelamento do primeiro, sem prévia comunicação à cliente. Em decorrência do atraso a autora chegou ao destino final mais de 13 horas após o horário inicialmente previsto. A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Diante da responsabilidade objetiva, a ré deve reparar o dano moral experimentado pelos autores e não funciona como excludente a alegação de que o atraso ocorreu devido à reestruturação da malha aérea. Precedentes desta Turma Julgadora e deste E. Tribunal de Justiça. **A autora vivenciou situação de frustração, agravada por estar acompanhada do filho menor (bebê de colo). Cancelamento de voo e perda de conexão. Ré que não comprovou a prestação de qualquer auxílio à autora. Danos materiais comprovados. Despesas de ida e volta ao aeroporto no valor de R\$ 384,91. Danos morais configurados. Manutenção do valor da indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.** Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça. Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011750-41.2021.8.26.0003; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 28/06/2022; Data de Registro: 28/06/2022)

Nessas circunstâncias, de rigor a reforma da sentença, majorando-se a indenização por danos morais de R\$ 2.000,00 para R\$ 6.000,00.

Inviável a majoração dos honorários sucumbenciais, uma vez que estabelecidos em seu patamar máximo pela sentença.

Anote-se que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que *“quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”*. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso de apelação.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator