



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000294060

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006615-43.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado ALEK SATURINO PEREIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11520

APELAÇÃO Nº: 1006615-43.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO - 3ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE JABAQUARA

APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S/A

APELADO: ALEK SATURINO PEREIRA DA SILVA

JUIZ: JU HYEON LEE

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CANCELAMENTO DE VOO DE CONEXÃO. CHEGADA AO DESTINO COM ATRASO DE MAIS DE 48 HORAS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO ORIGINARIAMENTE CONTRATADO. ALEGAÇÃO DE QUESTÕES OPERACIONAIS QUE, ALÉM DE NÃO COMPROVADAS DEVIDAMENTE, NÃO JUSTIFICAM O ATRASO. FORTUITO INTERNO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ASSISTÊNCIA PRECÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTIA DE R\$ 6.000,00 QUE SE AJUSTA À HIPÓTESE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença de fls. 150/151 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória proposta por **ALEK SATURINO PEREIRA DA SILVA** contra **GOL LINHAS AÉREAS S/A** para “condenar a empresa aérea em R\$ 6.000,00, a título de danos morais, 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. 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.”

Apela a companhia aérea ré. Sustenta que o cancelamento do voo decorreu de questão que configura caso fortuito ou força maior (motivos operacionais). Afirma que, após a perda do voo de conexão, a passageira foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reacomodada no próximo voo disponível. Requer sejam afastados os danos morais, pugnando subsidiariamente pela redução do *quantum* indenizatório.

Recurso tempestivo e regularmente processado.
Contrarrazões pelo improvimento.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, não merece provimento.

Trata-se na origem de ação indenizatória, cujo relatório da r. sentença adoto para melhor compreensão da causa: *“Alega a parte autora que adquiriu passagens aéreas junto à empresa ré, partindo de Manaus no dia 31/03/2023 às 16h00, com destino final em Rio Branco, com previsão de chegada às 22h10 do mesmo dia. Contudo, o primeiro voo do itinerário sofreu atrasos, de forma que o autor perdeu o voo de conexão que partiria de Brasília. A parte autora foi reacomodada em novo voo com partida às 18h30 do dia 02/04/2023, isto é, dois dias após o originalmente contratado. Requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$10.000,00. Contestação às fls. 59/80. Preliminarmente, alega ausência de pretensão resistida. No mérito, aduz que o voo sofreu atraso em decorrência da necessidade de realização de manutenção não programada na aeronave. Ademais, a companhia aérea prestou assistência a todos os passageiros, fornecendo reacomodação no próximo voo com vagas disponíveis, alimentação e transporte. Assim, requer a improcedência do pedido formulado pela parte autora.”*

Sobreveio sentença de parcial procedência que, respeitadas as razões recursais, deve ser mantida. Explico.

Nessa toada, a alegação de cancelamento por “questões operacionais”, a par de não estar devidamente comprovada, constitui fortuito interno

incapaz de afastar a responsabilidade da companhia aérea, porque inerente ao risco da própria atividade.

Nesse sentido é o entendimento desta E. Corte:

*“TRANSPORTE AÉREO. Indenização. Incidência do CDC. Cancelamento do voo no momento do embarque, com atraso na chegada ao destino em aproximadamente oito horas. Excepcionalidade do motivo não demonstrada. Responsabilidade objetiva da ré. **A alegada manutenção não programada da aeronave configura fortuito interno, estando inserida no risco da atividade desenvolvida pela companhia aérea.** Danos morais in re ipsa. Configurados. Quantum fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009773-13.2021.8.26.0068; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/07/2022; Data de Registro: 13/07/2022)”*

*“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Contrato de transporte aéreo nacional - Cancelamento de voo - Sentença de parcial procedência - Insurgência da parte autora. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Responsabilidade objetiva da transportadora - **Manutenção não programada da aeronave - Fortuito interno - Risco inerente à própria atividade desenvolvida - Excludente de responsabilidade civil - Não configuração - Relação de consumo - Acontecimentos que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero aborrecimento -***

Reacomodação dos passageiros em voo com partida no dia seguinte - Necessidade de completar a viagem via terrestre - Assistência material não prestada - Ocorrência de danos na espécie - Dano moral - Montante arbitrado em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para cada autor, que bem se amolda à hipótese dos autos - Caráter pedagógico da indenização - Não comprovada a perda de compromisso inadiável ou consequências gravosas - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020076-87.2021.8.26.0003; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/05/2022; Data de Registro: 03/05/2022)''

Não obstante, ainda que o transporte aéreo, como qualquer prestação de serviço, esteja sujeito a fortuitos internos e externos, tais fatos não desobrigam a companhia aérea de prestar assistência aos passageiros sujeitos a contratemplos alheios à sua vontade. No caso, restou incontroverso que o autor, em razão do cancelamento seu voo de conexão, chegou ao destino com atraso de aproximadamente dois dias do horário inicialmente contratado.

De fato, o mero atraso não acarreta dano moral presumido, ou seja, a parte precisa descrever fatos que possam ensejar a reparação. Com efeito, o Colendo STJ condicionou o acolhimento de pedido indenizatório em casos de atraso de voo, estabelecendo alguns parâmetros: a) averiguação acerca do tempo que se deu para a solução do problema, ou seja, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros e c) se foram prestadas informações a tempo e de forma clara aos passageiros, a fim de amenizar desconfortos; d) se foi oferecido suporte material, quando o atraso for considerável e e) se o passageiro, devido

ao atraso na aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, entre outros (RESP 1584465/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13/11/2018).

No caso dos autos, a situação vivida pelo demandante, consubstanciada em atraso de aproximadamente dois dias, sem justificativa plausível, evidencia sua aflição, em virtude da angústia em razão de todo o ocorrido, já que os transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço ultrapassaram os meros dissabores ou aborrecimentos, configurando efetivo dano moral, que não poderia ser afastado sequer pela tentativa da companhia aérea em amenizar os danos, o que, como visto, sequer ocorreu de maneira adequada.

Por via de consequência, cabível a pleiteada indenização por danos morais, a fim de recompor os sentimentos angustiantes pelos quais passou a autora. No mesmo sentido:

“Apelação. Responsabilidade civil. Ação de indenização por danos morais. Improcedência. Transporte aéreo nacional. Alteração no itinerário e realocação de voo. Chegada ao destino final com atraso de vinte e quatro horas do horário contratado. Descumprimento do ônus da prova relativamente às condições meteorológicas desfavoráveis. Falha na prestação de serviço caracterizada. Dano material bem comprovado. Dano moral configurado. Ação ora julgada parcialmente procedente. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000932-54.2021.8.26.0577; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2022; Data de Registro: 18/03/2022)”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que tange ao *quantum* indenizatório, não se pode olvidar que a justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente o mesmo ato e prevenir que outra pessoa pratique ato ilícito semelhante.

De acordo com Maria Helena Diniz, “*na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Isto é, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, o viés coercitivo-compensatório-dissuasor da reparação e principalmente os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Portanto, a condenação por um lado não pode representar enriquecimento ilícito e por outro não pode perder sua finalidade.

Desse modo, **reputo razoável o valor de R\$ 6.000,00, consideradas as peculiaridades do caso**, não comportando acolhida o recurso nesse aspecto.

Por tais razões, **mantenho a r. sentença inalterada por seus próprios fundamentos e os ora acrescidos**. Majoro os honorários advocatícios para 16% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11 do CPC.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”*.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator