



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295115

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033079-41.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelado ATHOS JOSE ARAUJO DE MORAES TORRES.

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

São Paulo, 27 de março de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 9972

APELAÇÃO Nº: 1033079-41.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

APELADO: ATHOS JOSÉ ARAÚJO DE MORAES TORRES

JUIZ DE DIREITO: JU HYEON LEE

APELAÇÃO – Ação de indenização – Transporte aéreo nacional – Atraso do voo superior a quatro horas em decorrência de manutenção emergencial - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Alegação de manutenção da aeronave não programada – Ausência de demonstração de regularidade dos serviços prestados - Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Falha na prestação do serviço - Danos morais – Cabimento – Fatos que extrapolam o mero dissabor - Valor fixado pelo Juízo a quo em R\$ 1.500,00, em consonância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e de acordo com o parâmetro utilizado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes – Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por ATHOS JOSÉ ARAÚJO DE MORAES TORRES contra GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A., por meio da qual alega o autor que adquiriu passagem aérea da ré no trecho Fortaleza/Rio de Janeiro. Informa que o voo decolou com atraso, o que gerou chegada ao destino mais de quatro horas pós o previsto. Informa ainda que em decorrência do fato foi necessária a contratação de uma diária em outro hotel localizado no aeroporto. Requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Em contestação, a ré alega que o voo foi atrasado em decorrência de manutenção não programada, tendo sido fornecida toda a

Apelação Cível nº 1033079-41.2023.8.26.0003 -Voto nº 9972

assistência necessária. Argumenta, por fim, com a inexistência de comprovação de dano moral.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 153/154, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ R\$ 1.500,00. A ré foi condenada ainda ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$ 500,00.

A parte ré interpôs apelação às fls. 157/163. Sustenta que o atraso do voo decorreu de manutenção da aeronave, acontecimento alheio à vontade da apelante. Alega que prestou toda a assistência necessária, sustentando que a parte autora/apelada não comprovou a ocorrência dos danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte autora/apelada apresentou contrarrazões às fls. 169/176.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de demanda na qual busca o autor/apelado o recebimento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos em razão de atraso do voo.

A r. sentença julgou parcialmente

procedentes os pedidos, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 1.500,00

Apela a ré, sustentando ausência de falha na prestação do serviço e inexistência de comprovação dos danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso não merece provimento.

A relação existente entre as partes é de consumo, aplicável à espécie, portanto, as regras do Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, desnecessária a comprovação de culpa da parte ré, restando demonstrar apenas a falha na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles (art. 14 do CDC). Caberia à ré a prova de que teria se cercado de providências tendentes a impedir os transtornos decorrentes do atraso relatado.

A apelante não nega o atraso do voo em decorrência de manutenção da aeronave, o que restou incontroverso. O apelando chegou ao destino com mais de quatro horas de atraso, o que também é incontroverso nos autos.

É do próprio risco da atividade de transporte aéreo a ocorrência de determinados percalços, que se caracterizam como fortuito interno. As companhias aéreas devem estar preparadas para prestação da assistência necessária e apropriada quando fatos previsíveis e típicos da atividade de transporte aéreo acontecem, como alteração da malha aérea, problemas técnicos ou de segurança.

A ré não juntou prova da regularidade dos serviços prestados e da busca pela minimização dos transtornos causados. Não restou demonstrada, por exemplo, a impossibilidade de realocação do autor em voo com horário mais aproximado do original ou a prestação da integral assistência material ao consumidor.

O conjunto probatório constante dos autos demonstra a ocorrência da falha na prestação de serviço da ré, que deve responder pelos danos suportados pelo autor, uma vez estabelecida a responsabilidade objetiva da transportadora.

É evidente o dano moral sofrido pelo passageiro em decorrência do atraso do voo, sem a prestação de informações prévias. No caso dos autos, restou comprovado ainda que a viagem objetivava participação profissional em um curso no dia 27/10/2023, no período diurno, de forma que o atraso prejudicou o período de descanso do autor/apelado.

O ocorrido extrapola o mero dissabor ou aborrecimento e merece reparação pela ré de forma adequada.

Nesse sentido já decidiu este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

*Ação indenizatória por danos morais –
Transporte aéreo nacional – Voo partindo
do Rio de Janeiro com destino a Guarulhos
– Atraso do voo, alegando-se necessidade

de manutenção não programada na aeronave

– Atraso de 07 (sete) horas na chegada ao destino – Sentença improcedência – Descabimento – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Violação aos artigos 734 e 737 do CC e da Resolução ANAC 400/2016 – Falha na prestação do serviço evidenciada – Problemas técnicos na aeronave a demandar manutenção não programada constituem fortuito interno, integrando o risco da atividade empresarial da ré – Assistência material insuficiente ré, por deixar de adotar providências para minimizar os transtornos decorrentes do atraso do voo – Danos morais caracterizados – Atraso injustificado de 07 (sete) horas na chegada ao destino – Valor do dano moral - Indenização deve ser arbitra em consonância com a extensão do dano e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido.*

(TJSP; Apelação Cível
1040864-60.2023.8.26.0001; Relator
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro

Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2024; Data de Registro: 05/12/2024).

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso do voo, em decorrência da necessidade de manutenção não programada da aeronave. Sentença de improcedência. Excludente de responsabilidade não verificada no caso concreto. Fortuito interno. Falha na prestação do serviço, no dever de informação e na prestação de assistência material. Responsabilidade objetiva da companhia ré. Fatos que extrapolaram o mero dissabor não indenizável. Dano moral configurado. Entendimento do REsp n. 1.584.465/MG do STJ. Observância dos critérios de prudência e razoabilidade. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora, a contar da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, por se tratar de

responsabilidade civil contratual. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1025824-31.2023.8.26.0068; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro:
21/08/2024).

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 não merece redução, já que foi corretamente arbitrada em R\$ 1.500,00, valor adequado para reparar o dano sofrido pelo apelado, bem como para impedir a reiteração da conduta, considerando a extensão do atraso e os transtornos consecutórios, mas sem caracterizar enriquecimento sem causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO**. Majoro os honorários advocatícios para R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

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

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator