



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033317-60.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KAROLINE TORRES DA SILVA OLIVEIRA, é apelado 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: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1033317-60.2023.8.26.0003

Apelante: Karoline Torres da Silva Oliveira

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 58182

Ementa: Responsabilidade Civil. Atraso de voo superior a 18 horas. Situação dos autos que provocou danos materiais e morais. Sentença reformada. Recurso provido.

A r. sentença, cujo relatório ora se adota, julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais e, em virtude da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa (fls. 160/164).

Apela a autora procurando modificar o resultado do julgamento.

O recurso foi processado com as formalidades legais.

Contrarrazões a fls. 190/198.

É o relatório.

Em seu recurso, a autora requer a concessão da gratuidade, tendo em vista que não tem condições de arcar com

o pagamento das custas e despesas processuais sem prejuízo de seu sustento próprio e de sua família. Diz que para a concessão do benefício, basta a simples afirmação do estado de pobreza.

Afirma que ajuizou a presente ação, objetivando a reparação dos danos suportados em virtude da falha na prestação dos serviços da requerida. Diz que além de ter o seu voo contratado cancelado sem qualquer aviso, foi realocada em voo que ocorreria apenas às 21h20min e que, em momento posterior, também foi cancelado, sendo novamente realocada em voo que decolaria às 2h do dia 11/10/2022.

Aduz que diante do ocorrido, chegou ao seu destino final com mais de 18 horas de atraso em relação ao voo inicialmente contratado, suportando grave abalo emocional, além de prejuízo material em virtude da perda de uma diária de hospedagem no valor de R\$ 600,00.

Argumenta que apesar do aeroporto de Congonhas ter sido fechado em virtude de acidente na data de 09/10/2022, “não se ignora que no serviço de aviação, são corriqueiros os fatos que podem impedir o uso regular dos aeroportos” (fl. 174).

Entende que a empresa apelada, que explora atividade de risco no mercado, deve se precaver para evitar transtornos aos seus clientes.

Além disso, sustenta que o itinerário da recorrente não tem qualquer relação com o aeroporto de Congonhas, haja vista que embarcaria no aeroporto Pinto Martins, em Fortaleza/CE, na data de 10/10/2022, com conexão no aeroporto Internacional de Guarulhos (GRU), em direção ao Galeão (GIG), no Rio de Janeiro.

Argumenta que o voo foi cancelado sem aviso prévio e que, em momento posterior, foi realocada em voo que ocorreria apenas às 21h20min, com previsão de chegada no Rio de Janeiro às 0h40min do dia 11/10/2022.

No entanto, superado o tempo de embarque, diz que obteve a informação de que o voo de reacomodação havia atrasado em virtude de motivos operacionais.

Diante disso, alega que precisou aguardar até às 2h para, finalmente embarcar em Fortaleza, chegando ao destino após às 6h do dia 11/10/2022, completando 18 horas de atraso.

Ressalta que em virtude do ocorrido, perdeu uma diária da hospedagem que havia sido paga. Pretende, portanto, a restituição do valor despendido a esse título (R\$ 600,00).

Em relação aos danos morais, entende ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor, sendo

reconhecida a responsabilidade das companhias aéreas como objetiva.

Afirma que em virtude do ocorrido, a requerida deve ser também condenada ao pagamento de indenização por danos morais, no valor mínimo de R\$ 10.000,00.

Ao final, requer seja dado provimento ao recurso, para reformar a r. sentença, condenando a recorrida ao pagamento do valor despendido na hospedagem, qual seja, R\$ 600,00 ou ao montante de R\$ 100,00 a título de dano material, além do dano moral, no importe de R\$ 12.000,00.

Pois bem.

De acordo com a exordial, a autora adquiriu passagens aéreas junto à requerida, com itinerário partindo de Fortaleza/CE, no dia 10/10/2022, às 05h40min, com conexão em São Paulo – SP e destino ao Rio de Janeiro – RJ, com previsão de chegada às 11h05min.

Afirma que compareceu ao aeroporto com três horas de antecedência e realizou o check-in, sendo informada, em momento posterior, que o voo havia sido cancelado.

Diz que após horas de espera, solicitou à requerida que fosse realocada no voo mais próximo, o que, no

entanto, foi negado sem qualquer justificativa.

Assevera que foi realocada em voo previsto para às 21h20min, que deveria chegar ao Rio de Janeiro às 00:40min do dia 11/10/2022.

No entanto, em horário próximo ao voo, a autora recebeu a informação de que o voo atrasaria por motivos operacionais e que seria novamente realocada para um voo às 02h do dia 11/10/2022, chegando ao destino final apenas às 06h do dia 11/10/2022.

Além disso, em virtude do cancelamento e dos consecutivos atrasos, a autora perdeu uma diária de hospedagem no importe de R\$ 600,00, haja vista que chegou um dia após o inicialmente previsto por culpa da requerida.

Ressalta que em razão do ocorrido, chegou ao destino final com mais de 18 horas de atraso em relação ao voo inicialmente contratado, o que lhe causou grave abalo emocional.

Ao final, requer a procedência do pedido, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais e pelo desvio produtivo, no valor sugerido de R\$ 12.000,00, com juros e correção monetária. Também postulou a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 600,00.

Em decisão proferida às fls. 37/38 dos autos de origem, o Magistrado determinou que a parte autora emendasse a inicial, no prazo de quinze dias, sob pena de indeferimento, para apresentar instrumento de mandato judicial com firma reconhecida. No mesmo prazo, foi determinada a juntada de documentos para viabilizar a apreciação da gratuidade processual, sob pena de indeferimento.

A autora apresentou emenda à inicial à fl. 43, requerendo a juntada da procuração devidamente assinada, com firma reconhecida, além da guia de recolhimento judicial e do comprovante de pagamento das custas iniciais.

Em contestação, sustenta a requerida, em síntese, que o voo foi cancelado porque a aeronave que realizaria o itinerário, não conseguiu decolar em virtude da interdição da pista do aeroporto de Congonhas, em virtude de um acidente que acarretou efeito em cascata. Diz que houve excludente de responsabilidade e impugna os pedidos de indenização por danos morais e materiais.

Foi apresentada réplica às fls. 119/138.

No caso, é evidente a relação de consumo estabelecida entre as partes, sendo objetiva a responsabilidade da companhia aérea por defeito na prestação do serviço (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Não é possível aplicar a excludente de responsabilidade, haja vista que o atraso ocorreu por interdição da pista do aeroporto (problemas na infraestrutura aeroportuária), que está atrelada ao exercício da atividade desempenhada pela ré, cujo risco deve ser por ela suportado, constituindo, portanto, fortuito interno.

Verifica-se que o contrato de transporte não foi cumprido do modo como celebrado, em virtude do atraso no voo e dos transtornos daí decorrentes, dando ensejo aos danos morais pretendidos.

Na espécie, a autora suportou um atraso superior a 18 horas, sendo, portanto, evidente o dano moral.

A conduta da requerida gerou à apelante angústia, aflição e aborrecimentos, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (Artigo 5º, inciso V da Constituição Federal).

É que se “tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação” (...). O que se repara é “o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado”. (Vide Augusto Zenun, *Dano Moral e sua*

reparação, Forense, 1994, página 90).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, nota-se que não deve ser insignificante, haja vista que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pela humilhação e constrangimentos indevidamente sofridos. No entanto, a indenização não pode ser arbitrada em patamar excessivo, além disso, outros fatores, como a situação econômica da parte, devem ser considerados para se chegar ao patamar razoável e adequado.

Dito isso, sopesadas as circunstâncias do caso, fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 8.000,00, que se mostra compatível com os danos suportados no caso concreto. Tal valor deverá ser acrescido de correção monetária a partir da data da publicação do acórdão e juros de mora a contar da citação.

Em relação aos danos materiais, verifica-se que os documentos juntados às fls. 30/36 demonstram que a parte autora reservou uma acomodação em Copacabana, por meio do “Airbnb”, no período compreendido entre 10 e 13 de outubro de 2022, no valor total de R\$ 2.290,78, que foi pago por meio de cartão de crédito (fl. 30). É possível verificar que no detalhamento do valor da hospedagem (fl. 30) consta a

informação de que o valor cobrado por cada noite seria de R\$ 600,00.

Assim, tendo em vista que a autora chegou ao destino final apenas em 11/10/2022, é certo que perdeu uma das diárias e, portanto, deve receber a restituição do importe de R\$ 600,00, como postulado na petição inicial. Referido valor deve ser acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento danoso, além de correção monetária, nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da data do efetivo desembolso.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, julgando-se procedente a pretensão inicial, nos termos da fundamentação. Em virtude da sucumbência, arcará a ré com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator