



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306878

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022332-32.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ROSANGELA SOUSA DA PIEDADE e MAITÊ SOUSA ROMA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47448
APELAÇÃO: 1022332-32.2023.8.26.0003 (Processo Digital)
COMARCA: SÃO PAULO - Foro Regional de Jabaquara (4ª VARA CÍVEL)
APTES.: ROSANGELA SOUSA DA PIEDADE e outro
APDA.: GOL LINHAS AÉREAS S/A
JUIZ 1º GRAU: ADRIANA CRISTINA PAGANINI DIAS SARTI

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA REFORMADA. I. CASO EM EXAME – Ação de indenização por danos morais devido a atraso de voo nacional, com recurso da parte autora contra sentença de improcedência. Atraso de aproximadamente 34 horas. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO** – Discute-se: (i) a existência de falha na prestação do serviço; e (ii) a devida indenização por dano moral. **III. RAZÕES DE DECIDIR** – A falha no serviço foi comprovada pelo atraso significativo. O dano moral é in re ipsa, não necessitando de prova adicional. O valor de R\$ 8.000,00 para cada apelante é adequado ao caso. **IV. DISPOSITIVO E TESE** – Sentença reformada para reconhecer a procedência do pedido de indenização. Tese de julgamento: "1. Atraso significativo caracteriza falha no serviço. 2. Dano moral é devido sem necessidade de prova adicional." **RECURSO PROVIDO.**

1.- A sentença de fls. 174/179, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a pretensão inicial, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, fixados estes em 10% do valor atualizado da causa.

Apelam as autoras às fls. 182/196, requerendo a reforma do julgado, reafirmando a ocorrência de danos morais e pleiteando indenização no importe de R\$ 8.000,00 para cada, totalizando R\$ 16.000,00, para adequação ao caso concreto e ao entendimento jurisprudencial atualizado da matéria.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 202/206).

É o relatório.

2.- Razão assiste às recorrentes.

Trata-se de ação de indenização por danos morais fundada em descumprimento de contrato de transporte aéreo nacional julgada improcedente.

Respeitado o entendimento do D. Juízo de Primeiro Grau, o pronunciamento judicial comporta reparo, uma vez que os danos restaram devidamente comprovados.

Isso porque a ré não logrou comprovar qualquer excludente de responsabilidade, ou mesmo o rompimento do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviços ocorrida e os danos suportados pelas autoras, de modo a eximir-se de sua responsabilidade.

A alegada manutenção não programada não é capaz de isentar a empresa da responsabilidade civil pelo atraso ocasionado. Afinal, não há se falar ainda em caso fortuito ou de força maior, porquanto, eventuais problemas relativos às condições técnicas das aeronaves devem ser encarados como fortuito interno, ou seja, risco da atividade econômica desenvolvida pela companhia aérea, que não pode ser transferido aos passageiros.

Caracterizada, assim, a defeituosa prestação de serviço, em virtude do que foi demonstrado nos autos, imperiosa a indenização pelos danos morais decorrentes dos transtornos e dissabores em razão do atraso e descaso da companhia.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo internacional. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de procedência. Inconformismo da autora. Controvérsia recursal restrita à majoração do valor da indenização por danos morais. **Realocação de voo em razão de restrições operacionais. Atraso de aproximadamente 56 horas para chegada ao destino. Fortuito interno inerente à atividade econômica. Falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea.** Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço. **Dano moral configurado. Majoração da indenização de R\$ 7.000,00 para R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto.** Sentença reformada. Recurso provido. (Apelação Cível 1044753-16.2023.8.26.0100, Rel. Regis Rodrigues Bonvicino, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 14.02.2024) (grifos nossos)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Contrato de

transporte aéreo – Atraso de voo de aproximadamente 9 (nove) horas – Pretensão de recebimento de indenização por dano moral – Sentença de improcedência – Insurgência da requerente – Parcial cabimento – Embora o atraso não tenha sido demasiado, a autora foi compelida a pernoitar no saguão do aeroporto sem que a companhia aérea lhe prestasse qualquer auxílio material, além de ter que suportar outro voo de conexão não previsto originalmente – Fato que supera o mero dissabor – **Dano moral configurado – Considerando as circunstâncias do caso, a fixação da indenização no valor de R\$ 5.000,00 é adequada aos fins colimados** – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1000611-14.2023.8.26.0168, Rel. Renato Rangel Desinano, 11ª Câmara de Direito Privado, j.14.02.2024) (g.n.)

Passo agora à fixação do *quantum* indenizatório.

A fixação do valor deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ressaltando-se que tal quantia deverá servir para impedir que o causador do dano promova atos da mesma natureza perante outros consumidores, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado.

Deve-se levar em conta a gravidade e a extensão dos danos sofridos e a condição ou necessidade da vítima e a capacidade do ofensor.

Na hipótese, as autoras foram impedidas de embarcar no voo contratado, na hora estipulada, gerando um atraso total de 34 horas.

Os danos morais decorrem das situações suportadas, em razão dos transtornos e aborrecimentos a que foram submetidas.

Assim, levando-se em conta a intensidade dos danos ocasionados, decorrentes do atraso no voo e ausência de adequada assistência por parte da companhia aérea, fica a indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000 para cada, no total de R\$ 16.000,00, condizente com a situação do caso concreto bem como os precedentes desta C. Câmara.

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA (amplo) e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Quanto ao termo inicial, a correção monetária deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação.

Assim, a partir do arbitramento, deverá incidir apenas a Taxa Selic, que já abrange correção monetária e juros de mora. E a partir da citação até o arbitramento, deverá incidir a Taxa Selic descontada a variação do IPCA, pois incidentes apenas os juros de mora.

Com o acolhimento do pedido de indenização por danos morais, invertem-se os ônus da sucumbência, agora totalmente atribuídos à ré, fixados os honorários sucumbenciais em 10% sobre o valor atualizado da condenação, sendo inviável a majoração da verba honorária, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC diante do provimento do recurso de apelação, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no julgamento do AgInt nos EREsp 1539725 /DF.

Advirtam-se que eventuais embargos de declaração fora das hipóteses legais estarão sujeitos à multa prevista no parágrafo 2º do art. 1.026¹ do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator

¹ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º 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.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.