



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318927

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025327-81.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCUS ALVES DE SOUZA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1025327-81.2024.8.26.0003

Apelante: Marcus Alves de Souza

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Cristiane Vieira

Voto nº 21.189.

Apelação. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso do autor.

1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso que delongou em mais de 7 horas a chegada do passageiro ao destino. Ré que não comprovou que o atraso decorreu de problemas na infraestrutura aeroportuária. Ausência de excludente de responsabilidade.

2. Dano moral configurado. Atraso excessivo, sem a adequada prestação de assistência material ou oferecimento de melhor alternativa de voo. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Correção monetária, desde o arbitramento, com base no IPCA e juros de mora, desde a citação, pela taxa integral da SELIC, deduzido o IPCA.

3. Sentença reformada para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral. **Recurso provido.**

Trata-se de apelação contra a r. sentença (fls. 161/166), que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais, condenado o autor ao pagamento custas e honorários fixados de 10% do valor atualizado da causa.

O **autor recorre** pugnando pela reforma da sentença, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e ao ônus sucumbencial. Aduz que (a) adquiriu passagem aérea de Brasília para o Rio de Janeiro (Galeão), para voar em 19/08/2024, com saída às 8,40h e chegada às 10,30 h, mas, não obstante, no momento do embarque foi informado que voo estava atrasado; (b) enfrentou fila de 3 horas de espera para buscar reacomodação, tendo sido acomodado, de forma unilateral em voo com

chegada prevista para às 17,10h do dia 19/08/2024, no aeroporto do Santos Dumont, resultando, assim, em atraso de aproximadamente 7 horas; (c) se deslocou pela via terrestre do aeroporto de Santos Dumont para o aeroporto do Galeão; (d) não recebeu o devido auxílio material por parte da ré; (e) sofreu dano moral (fls. 169/181).

Contrarrazões apresentadas a fls. 187/192.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

1. Ficou incontroverso nos autos que o autor adquirira passagens áreas da ré, para viajar de Brasília ao Rio de Janeiro (aeroporto do Galeão), com chegada prevista no dia 19/08/2024, às 10,30 h, mas, não obstante, o voo atrasou e aguardou por horas no aeroporto por informações e providências, tendo sido acomodado em voo que chegou ao destino praticamente 7 horas depois, às 17,10h (aeroporto do Santos Dumont).

2. A responsabilidade da ré, como fornecedora de serviços de transporte aéreo, é objetiva, nos termos do **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor** que: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*. O §3º prevê que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Assim, o fornecedor responderá objetivamente pelos danos causados por atrasos de voos, salvo se comprovar eventual excludente de responsabilidade.

O réu alegou que o atraso do voo decorreu da queda do balizamento do aeródromo de Belém, isto é, por problema relativo à infraestrutura aeroportuária, mas não demonstrou suas alegações, pois das telas sistêmicas juntadas a fl.

49/50, praticamente inelegíveis, não é possível relacionar o atraso do voo que saiu de Belém para Brasília, com chegada às 8,00 hs, com o voo da autora que deveria ter saído às 8,30h do dia 19/08/2024, mas que apenas saiu às 15,15 hs.

Consta a informação, ademais, que o voo G3 9071 teria operado, com saída às 9,10h e chegada às 11h.

Inescusável, assim, a responsabilidade da ré, decorrente do defeito na prestação do serviço, advindo do atraso excessivo de voo, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

3. São indiscutíveis os aborrecimentos decorrentes do atraso do voo, suficientes para efetivo abalo do estado anímico do passageiro, a justificar a indenização por dano moral.

O valor da indenização do dano moral deve proporcionar a justa compensação pelo sofrimento suportado, não implicar enriquecimento sem causa e atingir a finalidade dissuasiva da conduta (ou atividade ofensiva).

O Superior Tribunal de Justiça indica alguns parâmetros a serem considerados no arbitramento: *“i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.” (REsp 1.584.465-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.18).*

Por um lado, o atraso delongou a chegada do autor em seu destino em mais de 7h (sete horas), o que refoge ao mero aborrecimento cotidiano, até porque o demandante não teve qualquer responsabilidade sobre o ocorrido, e se viu frente a uma situação angustiante sobre a qual não tinha o mínimo controle.

O réu trouxe tela sistêmica (fl. 50), praticamente ilegível, para corroborar sua alegação de que prestou assistência material (transporte e alimentação), além de acomodação em outro voo.

Ainda que se considere que tenha fornecido alimentação, observa-se que para um atraso de 7 horas, um mero *voucher* de refeição no aeroporto não é suficiente para o período em que o autor permaneceu no aeroporto.

Ficou incontroverso, ademais, diante da presunção da veracidade resultante da ausência de impugnação específica da ré, que a companhia aérea não prestou as devidas informações sobre o ocorrido, deixando o autor, por horas, sem compreender a situação do seu voo, sem contar que poderia ter comunicado previamente o atraso do voo e não pouco tempo antes do embarque.

Destaca-se que a ré tampouco demonstrou a impossibilidade de oferecer melhor alternativa de voo ao autor, nem mesmo em outra companhia aérea.

Considerando-se os precedentes desta Câmara, adotados em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, arbitra-se o valor de tal indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizados monetariamente desde a publicação deste acórdão e acrescidos de juros moratórios desde a citação, quantia que não é vil e, ao mesmo tempo, não provoca enriquecimento indevido.

A correção monetária incidirá com base no IPCA, nos termos da nova redação do artigo 389, parágrafo único, dada pela Lei 14.905/2024; e os juros de mora serão calculados com base na SELIC, deduzido o fator de atualização pelo IPCA (artigo 406, Código Civil).

4. Portanto, a sentença deve ser reformada, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizados monetariamente desde a publicação deste acórdão e acrescido de juros moratórios desde a citação, acrescido dos consectários da condenação, nos termos do acórdão.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sucumbente, a ré responderá pelo pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, §§ 2º e 11).

Destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, não isenta pelo benefício da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Para o fim de interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *"A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração"* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator