



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316135

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002720-74.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARLI DE SOUSA COSTA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

WALTER FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 43.355

APELAÇÃO N°: 1002720-74.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO — 4ª V.C.F.R.III - JABAQUARA

APELANTE: MARLI DE SOUSA COSTA

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

MM. JUÍZA DE 1º GRAU: Samira de Castro Lorena

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CANCELAMENTO DE VOO – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO – Cancelamento de voo pela empresa aérea ré que resultou na chegada da autora ao destino almejado nove horas após o horário inicialmente previsto. Falha na prestação de serviços que resulta na ocorrência de dano moral indenizável (art. 14, CDC). Indenização por danos morais devida, mas não no valor pretendido pela autora (R\$ 8.000,00), que representa excesso. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, valor adequado para reparar autora pelos dissabores sofridos, sem que isso implique enriquecimento sem causa. Sentença reformada. Ação julgada parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido.

Vistos...

Ação de indenização por danos morais, julgada improcedente, ao fundamento de que o cancelamento de voo, isoladamente, não basta para configuração do dano moral (fls. 150/155).

Inconformada, a autora interpõe recurso de apelação. Assere que chegou ao destino contratado junto à ré mais nove horas após o horário inicialmente previsto. Repisa que os fatos experimentados ocasionaram danos morais, razão pela qual busca a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização de danos morais, no valor de

R\$ 8.000,00 (fls. 162/179)

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento do recurso por sessão permanente e virtual.

É o relatório.

Trata-se de caso em que a autora, ao chegar ao aeroporto de São Paulo/SP para realização de voo com destino à Vitória/ES, foi surpreendida com o cancelamento do referido voo, o que redundou na chegada ao destino contratado mais nove horas após o horário inicialmente previsto.

Em contestação, a companhia aérea ré disse sobre fatos que não se relacionavam com o voo contratado pela autora e, assim tendo sido, não restou esclarecida a razão pela qual teria ocorrido o cancelamento descrito na petição inicial.

Ainda que assim tenha sido, a ação foi julgada improcedente sob o fundamento de que o cancelamento do voo, *per si*, não implica em dano moral.

Pois bem. Respeitado o entendimento externado pelo juiz de 1º Grau de Jurisdição, a r. sentença reclama reforma.

Consigna-se incidir na hipótese dos autos as regras concernentes ao Código de Defesa do Consumidor,
Apelação Cível nº 1002720-74.2024.8.26.0100 -Voto nº 43355

devendo a empresa aérea responder objetivamente por eventuais danos causados aos seus consumidores em razão dos defeitos na prestação de serviços, ex vi do art. 14 do CDC.

No caso em análise, resta incontroverso o cancelamento do voo inicialmente contratado pela autora, o que desbordou na chegada ao destino nove horas após o horário inicialmente previsto.

Consigna-se não se tratar de pequeno atraso de voo, mas de delonga inescusável de 9 (nove) horas para que a autora pudesse atingir o destino almejado.

E uma vez que se trata de responsabilidade objetiva, decorrente do risco inerente à atividade de tráfego aéreo desenvolvida, não cabe analisar se houve culpa ou negligência do agente, bastando a existência do nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano experimentado pela vítima, o que ficou efetivamente demonstrado no caso dos autos.

Da mesma forma, não ocorreu no caso em tela qualquer hipótese de exclusão de responsabilidade da empresa aérea, não sendo o atraso do voo fato decorrente de caso fortuito, mas, sim, de evidente falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Não se trata, portanto, de simples dissabor da vida moderna, mas de falha recorrente na prestação dos serviços contratados e que ficaram comprovados no feito, causando danos extrapatrimoniais à autora.

De rigor, portanto, a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, de forma a reparar os transtornos experimentados no episódio que, inquestionavelmente, superaram o limite do mero aborrecimento.

No que tange a mensuração do *quantum* indenizatório, assinala-se que, não obstante inexistirem regras objetivas para a fixação da indenização por danos morais, é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando a desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Dessa forma, tendo em conta as peculiaridades do caso presente, considerando que com todos os percalços suportados no episódio os autores acabaram atingindo o seu destino e, pelo que se tem dos autos, não havendo prova da ocorrência de maiores desdobramentos negativos em virtude do atraso ocorrido, o valor indenizatório pretendido pelos apelantes, na quantia de R\$ 8.000,00, mostra-se exagerado, razão pela qual a indenização por danos morais é fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra mais adequada para compensar os dissabores sofridos, sem que constitua enriquecimento sem causa.

Outrossim, ressalta-se que, nos termos da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, a condenação de indenização por danos morais em montante inferior ao postulado pela parte requerente não implica em sucumbência recíproca.

Pelo exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para julgar a ação parcialmente procedente e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática deste Tribunal de Justiça desde a data do arbitramento respectivo (Súmula 362 STJ) e acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da data da citação (art. 405 do C.C.). Pelas razões já expostas na fundamentação, a ré responderá exclusivamente pelos ônus da sucumbência, cabendo arcar com a integralidade das custas e despesas processuais desembolsadas pelas partes no feito e com honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação.

WALTER FONSECA
RELATOR