



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000324702**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070224-03.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEX KARAM, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

**ANA CATARINA STRAUCH**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1070224-03.2024.8.26.0002**

**Apelante:** Alex Karam

**Apelado:** Gol Linhas Aéreas S/A

**MMª Juíza de Direito:** Márcia Blanes

**Foro:** São Paulo – 15ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

**VOTO Nº 28946**

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo nacional – Sentença de procedência – Apelo do autor – Atraso de 11 horas para a conclusão do transporte – Questões operacionais que, por estarem inseridas no risco da atividade da ré, não constituem caso fortuito ou coisa maior, tampouco afastam sua responsabilidade enquanto transportadora e fornecedora de serviço no bojo de relação de consumo – Dano moral evidenciado – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, montante que se coaduna às peculiaridades do caso concreto, bem como aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

Vistos.

A Douta Magistrada *a quo*, ao proferir a r. sentença de fls. 221/225 cujo relatório adoto, julgou a “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS PELO PROCEDIMENTO COMUM”, ajuizada por ALEX KARAM em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a requerida a pagar ao autor o valor de R\$*

*46,00. Referida quantia deverá ser corrigida pelo índice da Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros legais desde o desembolso – 05/08/2024.*

*Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com custas e despesas processuais por si adiantadas, bem como honorários advocatícios próprios.”*

**Insurgência recursal do autor** (fls. 229/257). Reitera, em síntese, os termos da inicial, sustentando que a ré deve responder pelos danos causados pelo atraso decorrente da falha na prestação de seu serviço. Defende ter comprovado os danos morais, salientando que sofreu atraso de 11 horas para conclusão do transporte, não recebeu auxílio material e a ré faltou com sua obrigação de informação. Pugna, assim, pela reforma da r. sentença, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com a consequente inversão do ônus sucumbencial.

**Contrarrazões** às fls. 264/269.

Subiram os autos para julgamento.

**É o relatório.**

De proêmio, exercido o juízo de

admissibilidade em cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º do CPC, vale consignar que o recurso é tempestivo e está devidamente preparado.

Destaque-se, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, caput, do CPC.

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS PELO PROCEDIMENTO COMUM”, ajuizada por ALEX KARAM em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A.

Narrou o autor na exordial ter adquirido passagens aéreas da companhia ré para o seguinte itinerário: (i) voo G3 140, com saída de São Paulo no dia 05/08/2024 às 06h30 e chegada em Brasília às 08h20 do mesmo dia; e (ii) voo G3 1760, com saída de Brasília no dia 05/08/2024 às 09h30 e chegada em Belém às 12h00 do mesmo dia. Sustentou que, depois de devidamente embarcado e acomodado, foi surpreendido ao ser alertado por funcionários da ré que o primeiro voo estava atrasado por impedimentos operacionais. Alegou que, após uma hora de espera dentro do avião, o voo partiu, chegando em Brasília às 09h14, o que o fez perder seu segundo voo. Afirmou ter sido realocado em novo voo que chegaria em seu destino apenas às 23h05. Asseverou ter tentado ser realocado em itinerário que chegaria mais cedo, mas não obteve sucesso. Afirmou que, sem opção, foi obrigado a aceitar o

novo voo imposto pela ré, salientando que a requerida deixou de prestar assistência material, tendo, portanto, arcado com sua própria alimentação (R\$ 46,00). Aduziu ter chegado em seu destino final com 11 horas de atraso em relação ao horário originalmente acordado, tendo ainda perdido uma reunião de trabalho. Requereu, assim, a condenação da ré ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 46,00, respectivamente.

Contestação às fls. 77/95, alegando a ré que o voo G3 1430 sofreu atraso em razão da espera por equipamento de apoio do aeroporto.

Réplica às fls. 185/220.

Sobreveio, então, a r. sentença ora combatida.

**Pois bem.**

Compulsando os autos, extrai-se que o autor adquiriu passagens aéreas para o trecho de São Paulo a Belém, composto pelos seguintes voos: (i) voo G3 1430, com saída de São Paulo no dia 05/08/2024 às 06h30 e chegada em Brasília às 08h20 do mesmo dia; e (ii) voo G3 1760, com saída de Brasília no dia 05/08/2024 às 09h30 e chegada em Belém às 12h00 do mesmo dia (fls. 33/46).

Ocorre que o primeiro voo do autor sofreu atraso em razão de questão operacional (espera por equipamento de apoio do aeroporto – fls. 40), tendo o demandante sido realocado em novo voo que chegou em seu destino final às 22h53 (fls. 61). Tal circunstância indicada pela ré, todavia, não caracteriza caso fortuito ou de força maior, inserindo-se, a bem da verdade, nos riscos da atividade econômica desenvolvida pela requerida.

Pertinente observar que o contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, de forma que o transportador deve levar o passageiro ao local de destino no modo, termo e condições contratados, respondendo objetivamente por eventuais danos causados ao contratante.

No mesmo sentido, também é objetiva a responsabilidade da empresa ré por danos causados à requerente em razão da natureza consumerista travada entre as partes, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso dos autos, respeitado o entendimento do douto Juízo *a quo*, vislumbro a ocorrência de danos morais indenizáveis. Afinal, o autor teve de enfrentar excessivo atraso de 11 horas para a conclusão do transporte sem receber auxílio material pela companhia aérea, não sendo possível admitir que a ocorrência de questões operacionais configure excludente de responsabilidade, pois, como acima já delineado, trata-se de

desdobramento do risco da atividade econômica desempenhada pela ré.

Diante desse cenário, de rigor reconhecer a ocorrência de danos morais.

No que tange ao *quantum* indenizatório, o juiz deve proceder ao arbitramento de modo que não seja nem inócuo e nem absurdo, devendo sopesar as condições dos envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso. Sua fixação deve, ao mesmo tempo, compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, não podendo ser fonte de enriquecimento ilícito para qualquer das partes, mas sim tem que estar de acordo com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nos dizeres de HUMBERTO THEODORO, a fixação deve ser feita *“dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão”* (RT 662/9).

*In casu*, considerando a extensão da lesão sofrida, o caráter educativo, compensatório e punitivo dos danos morais, bem como utilizando-se da técnica do desestímulo ao comportamento desidioso, e com vistas a evitar enriquecimento indevido, verifica-se que a quantia pleiteada (R\$ 10.000,00) é

elevada, devendo ser adotado o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que melhor se adequa às peculiaridades do caso concreto e aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

O montante deverá sofrer correção monetária legal (art. 389, parágrafo único, do CC) a partir do arbitramento, além de acréscimo de juros de mora legais (art. 406 do CC), a partir da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual (art. 405 do CC).

A r. sentença deve, portanto, se reformada para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação retro.

Tendo em vista o desfecho conferido à lide, a ré deverá arcar com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor da condenação.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

**ANA CATARINA STRAUCH**  
**Relatora**  
**(assinatura eletrônica)**