



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000332421

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013191-86.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAWSON DA SILVA CALHEIROS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29342

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1013191-86.2023.8.26.0003

APELANTE: DAWSON DA SILVA CALHEIROS

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

COMARCA: SÃO PAULO

JUÍZA “A QUO”: SAMIRA DE CASTRO LORENA

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Sentença de improcedência. Inconformismo do Autor. Acolhimento. Relação de consumo. Chegada do Requerente ao destino com onze horas de atraso. Alteração unilateral do aeroporto de conexão, obrigando o passageiro a deslocar-se de táxi. Problemas técnicos consistentes em atraso da retirada de bagagem. Fortuito interno. Evidente falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva caracterizada. Danos morais configurados e arbitrados em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença reformada. Ação julgada procedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 193/201 que, nos Autos de “Ação de indenização por danos morais”, julgou improcedente o pedido e condenou o Autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Inconformado, apela o Requerente (fls. 209/222), alegando, em síntese, que houve injustificável atraso no primeiro voo da viagem adquirida da Empresa Requerida, o qual decolaria de Foz do Iguaçu, ocasionando a perda da conexão em Guarulhos.

Sustenta que foi realocado em outro voo apenas no dia seguinte, cuja conexão ocorreu em Congonhas, aeroporto este diverso do pactuado, obrigando-o a realizar o trajeto de Guarulhos à Congonhas de taxi, além de culminar na chegada ao destino após mais de 11 horas do horário inicialmente contratado.

Aduz falha na prestação de serviços de transporte aéreo, bem como fortuito interno e responsabilidade objetiva da Companhia Aérea, configurando danos morais indenizáveis, ante os desgastes vivenciados.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com apresentação de Contrarrazões (fls. 228/233).

É o Relatório.

Cuida-se de “Ação de indenização por danos morais” proposta por “DAWSON DA SILVA CALHEIROS”, ora Apelante, em face de “GOL LINHAS AÉREAS S.A.”, ora Apelada.

Para tanto, alegou, em suma, que adquiriu da Empresa Ré passagem aérea para o trecho partindo de Foz do Iguaçu, às 19h50min do dia 31/03/2023, com conexão em Guarulhos para embarque às 22h05min, e chegada em Maceió, às 00h55min do dia 1º/04/2024.

Sustentou que, no entanto, foi surpreendido com o atraso no voo referente ao primeiro trecho da viagem, o qual decolou somente às 21h08min, ocasionando a perda da conexão em São Paulo.

Aduziu que, posteriormente, foi reacomodado em voo cuja partida ocorreu somente às 7h do dia 1º/04/2023, em aeroporto diverso do pactuado, qual seja, em Congonhas, acrescido de uma escala em Brasília às 9h45min, e pousando no destino às 12h05min do mesmo dia, após mais de 11 horas de atraso do horário inicialmente contratado.

Anotou que foi compelido a utilizar de táxi para deslocar-se de Guarulhos a Congonhas.

Frisou a ocorrência de danos morais indenizáveis, ante o desgaste e transtorno suportados.

Por tais razões, propôs esta Demanda, objetivando a condenação da Empresa Requerida ao pagamento do importe de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais.

Pois bem.

Sopesadas as razões exaradas, o Recurso merece provimento.

Com efeito, ao caso, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços prestados pela Empresa Ré, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Por conseguinte, depreende-se dos Autos que o Requerente adquiriu passagem aérea da Empresa Requerida para o trecho partindo de Foz do Iguaçu, às 19h50min do dia 31/03/2023, com conexão em Guarulhos para embarque às 22h05min, e chegada em Maceió, às 00h55min do dia 1º/04/2024 (fls. 24/27).

Ademais, restou incontroverso no Feito que houve o atraso no primeiro trecho da viagem, com destino à conexão em Guarulhos, e a realocação do passageiro em outro voo, o qual pousou para conexão em Brasília e Congonhas, aeroportos diversos do pactuado, obrigando-o a realizar o trajeto de Guarulhos à Congonhas de táxi, além de culminar na chegada ao destino após mais de 11 horas do horário inicialmente contratado (fls. 29/32).

Desta forma, embora a Companhia Aérea tenha argumentado a ocorrência de problemas consistentes em “retirada de bagagens de clientes faltantes na etapa anterior” (fl. 57), inviabilizando a realização da viagem dentro do horário programado, tal fato configura-se fortuito interno e inequívoca falha na prestação de serviços, sendo incapaz de elidir a sua responsabilidade objetiva pelos danos causados ao Consumidor, nos termos do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, considerando-se os transtornos e dissabores suportados pelo Autor, os quais ultrapassam o limite do mero aborrecimento cotidiano, além de manifesta adequação aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade norteadores das Decisões Judiciais desta Colenda Câmara, afigura-se suficiente a condenação fixada à Empresa Ré ao pagamento do valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais.

Além disto, tratando-se responsabilidade civil contratual, a quantia fixada deve ser corrigida a partir do arbitramento, ou seja, da publicação desta Decisão, e com a incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a

contar da citação, até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024 e, após, na forma do artigo 406, parágrafo segundo, do Código Civil.

Cumpre salientar e aplicar, à hipótese, o teor da Súmula nº 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”.

Por fim, ante a procedência da Ação, invertem-se os ônus sucumbenciais, devendo a Empresa Requerida arcar com custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao Recurso para julgar procedente a Ação e condenar a Empresa Ré ao pagamento do importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais, incidindo correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024 e, após, na forma do artigo 406, parágrafo segundo, do Código Civil. Condena-se, ainda, a Empresa Requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

PENNA MACHADO

Relatora