



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340534

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000122-50.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado ANTÔNIO CARLOS ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58385

APEL.Nº: 1000122-50.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

APDO. : ANTÔNIO CARLOS ALMEIDA

JUIZ : CLAUDIA FELIZ DE LIMA

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO INDENIZATÓRIA – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO - RELAÇÃO DE CONSUMO – ATRASO NO VOO QUE RESULTOU INCONTROVERSO NOS AUTOS – DESEMBARQUE NO DESTINO FINAL COM ATRASO DE 03 (TRÊS) DIAS DA DATA INICIALMENTE PREVISTA E CONTRATADA – PROBLEMAS OPERACIONAIS (NECESSÁRIA PRESENÇA DA TRIPULAÇÃO TÉCNICA) QUE CARACTERIZA FORTUITO “INTERNO” DA ATIVIDADE DESEMPENHADA - INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – INDENIZAÇÃO DEVIDA – DANO MORAL CONFIGURADO – IMPUGNAÇÃO DO “QUANTUM” FIXADO – INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS) – MONTANTE INDENIZATÓRIO QUE NÃO SE MOSTROU EM NADA EXCESSIVO – ASSISTÊNCIA MATERIAL NÃO PRESTADA - CONDENAÇÃO POR DANOS MATERIAIS QUE SE MOSTROU PLENAMENTE ADEQUADA AO CONJUNTO COLIGIDO AO FEITO – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 155/159, proferida em Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, esta proposta por **ANTÔNIO CARLOS ALMEIDA** contra **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**,

pela qual foi julgada procedente a demanda, momento em que o Juízo acolheu a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para o específico fim de: ***“condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com correção e juros de mora de 1% ao mês desde a presente data (súmula 362 STJ), bem como de danos materiais no valor de R\$ 28,50, quantia esta devidamente corrigida a partir de seu desembolso”***. No mais, foi também condenada a empresa aérea ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como a arcar com os Honorários Advocatícios devidos, estes que foram fixados em cerca de 20% do valor total de condenação.

Inconformada com os termos da R. Sentença proferida, dela recorre a empresa aérea ré, conforme dão conta suas razões juntadas a fls. 162/171, assim buscando a reforma do entendimento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, uma vez que não resultaram comprovados os danos inicialmente buscados, e equivocadamente reconhecidos presentes pelo Juízo, notadamente diante da inexistência de conduta ilícita/indevida de sua parte, haja vista que o atraso e posterior cancelamento e substituição no voo em questão se deu por razões operacionais, mais precisamente em razão da necessidade de se aguardar a tripulação técnica, o que dá amparo ao reconhecimento da presença de excludente de responsabilidade, sendo indevida a condenação que lhe foi imposta a título de compensação pelos danos morais discutidos, principalmente porque o demandante não se desincumbiu dos ônus de demonstrar os fatos constitutivos do direito inicialmente alegado, o que deve implicar na improcedência da demanda como colocada em debate nos autos, principalmente porque os fatos narrados não ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, daí os motivos pelos quais pede pela integral reforma do entendimento de 1º Grau, de sorte a que venha a ter por julgada improcedente a ação como questionada ao longo do todo processado. Acrescente-se que pleiteou também, ainda que de forma alternativa, e em

caso de eventual manutenção da condenação em seu desfavor imposta pelo Juízo, pela sensível redução da verba compensatória fixada, de sorte a que se vejam assim observados os princípios definidores, tanto da razoabilidade, quanto da proporcionalidade em sua fixação.

Processado o recurso, a seguir vieram aos autos as devidas contrarrazões (fls. 177/182), momento em que o recorrido se bateu pela manutenção da R. Sentença hostilizada, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já devidamente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado pela empresa ré não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, isto porque os argumentos definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada se mostraram plenamente adequados a realidade como vem estampada no conjunto carreado ao todo processado.

Partindo da introdução acima indicada, e antes de prosseguir na análise do conjunto encartado aos autos, mas sempre com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pela empresa recorrente em suas razões como apresentadas, forçoso reconhecer que a matéria em desate, pela qual o autor busca ser indenizada pelos danos que lhe foram impostos em razão de atraso, este seguido de cancelamento de voo, deve ser apreciada à luz do quanto dispõe a Lei Consumerista, se mostrando imperativo reconhecer, portanto, que com acerto se posicionou o Juízo ao condenar a inconformada ao pagamento, tanto de indenização quanto de compensação pelos danos materiais e extrapatrimoniais impostos ao demandante, pois os serviços como por ele contratados não foram prestados de maneira adequada, sendo permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado,

principalmente porque resultou incontroverso nos autos que o voo que faria o trecho Campinas/SP–São Luís/MA, com saída prevista para o dia 21/12/2022, às 06h10, com conexão em Brasília/DF, e chegada ao destino final às 11h15 do mesmo dia, teve seu embarque atrasado para o dia 23/12, sendo inclusive remanejado do aeroporto de Guarulhos, o que implicou na chegada do demandante a seu destino final apenas em 24/12/2022, às 02h20, daí porque se mostra de rigor a responsabilização da empresa recorrente diante dos vícios apresentados pelos serviços junto a ela contratados, e muito mal prestados, principalmente porque não resultou configurada a excludente de responsabilidade pela qual injustificadamente se bate, fato que dá pleno e integral suporte a reparação inicialmente pretendida, esta que teve na compensação definida pela R. Sentença indevidamente atacada, solução razoavelmente adequada, notadamente no caso dos autos em que o conjunto de elementos encartado ao feito, ao contrário do quanto alegado pela recorrente, permite concluir pela inadequação da conduta adotada pela empresa ré após o cancelamento, isto porque não logrou comprovar que adotou todas as medidas razoáveis para amenizar os incômodos e prejuízos suportados pelo autor, o agora recorrido.

Quanto ao pedido alternativo, este deduzido no sentido de que tenha a recorrente reduzida a verba indenizatória em seu desfavor fixada a título de compensação por danos morais, o que se deu na ordem de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), é fato que não lhe esteja reservada melhor sorte, uma vez que a fixação da verba compensatória pelo Juízo, notadamente em relação as características do ocorrido, jamais poderá ser reconhecida excessiva, muito menos desproporcional em relação aos malefícios experimentados pelo autor, isto porque foi definida com adequada observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade indicados em Lei, motivo pelo qual, também nesse tocante, deve a R. Sentença como proferida permanecer intocada.

Imperativo reconhecer que com igual acerto se posicionou o Juízo acerca da definição da recomposição dos danos materiais inicialmente buscados, porque definidos com suporte nas provas apresentadas, e que comprovam os gastos promovidos pelo autor com alimentação enquanto aguardava definição por parte da companhia aérea quanto a seu embarque, razão pela qual se conclui que, também em relação a tal tópico, deve ser ratificado o posicionamento adotado pela D. Sentenciante, sendo caso de transcrever, ainda que parcialmente, os adequados fundamentos adotados em 1º Grau, pelos quais resultou definido que:

“Narra o autor que é consumidor dos serviços de transportes prestados pela requerida, tendo adquirido passagens com destino a São Luís, partindo de Campinas e com conexão em Brasília, contudo, o voo inicial sairia atrasado, o que faria com que o autor perdesse o voo de conexão. Afirma que foi realocado em voo que partiu 3 dias depois e no aeroporto de Guarulhos e não de Campinas. Requer a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Ressalte-se inicialmente que a relação de consumo entre as partes é incontroversa, sendo a requerida a fornecedora e a parte autora, consumidora, nos termos do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço de transporte aéreo é a atividade fornecida ao mercado de consumo, mediante remuneração.

Impõe-se, portanto, na relação entre as partes, sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor.

Soma-se a isso a verossimilhança das alegações trazidas pela parte autora, principalmente pelos documentos juntados, de modo que não sobrevêm maiores incertezas quanto à inversão do

ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Pois bem.

Verifica-se que houve atraso no voo inicial, o que causaria a perda do voo de conexão, motivo pelo qual teve que se submeter a remarcação do voo e atraso de mais 3 dias, além de gastos extras.

É incontroverso, portanto, o atraso sofrido pela parte autora, submetendo-se a novo itinerário e atraso de mais de 3 dias para chegar ao seu destino.

A justificativa apresentada pela requerida não exclui a sua responsabilidade pelo evento, haja vista que problemas operacionais são mais do que previsíveis e, para contorná-los, deve a companhia aérea tomar alguma providência no sentido de honrar com os horários de decolagem e aterrissagem prometidos aos passageiros quando da contratação dos serviços.

Nenhuma atitude foi tomada, já que o autor chegou ao seu destino com mais de 3 dias de atraso.

Portanto, a responsabilidade da ré pelos danos causados a seus consumidores ou terceiros em decorrência do fornecimento de seus serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que a ré somente poderia, se o caso, isentar-se de responsabilidade, caso demonstrasse alguma das hipóteses previstas no §3º do artigo 14 do mencionado diploma, prova esta que não foi apresentada.

[...]

O argumento de que houve atraso por motivos de força maior não favorece a ré, porque não coligiu um só indício que prestigiasse a tese sustentada.

Portanto, o dano moral é manifesto, diante da necessidade de o autor ser forçado a aguardar mais de 3 dias para chegar a seu destino, unicamente por culpa da empresa aérea.

A liquidação desse dano moral, contudo, merece cautela. Deve-se proceder com cuidado na valoração dos sentimentos experimentados pela parte autora, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral.

Assim, diante da ausência de norma que discipline a matéria, mas atenta à condição econômica das partes e ao grau do prejuízo sofrido, de um lado, além da necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Também comprovados os danos materiais sofridos pela parte autora consistentes nos gastos com alimentação (páginas 26/28), motivo pelo qual deverá a requerida reembolsar à parte autora as despesas no valor de R\$ 28,50, quantia esta devidamente corrigida.”

Com base no quanto exposto, deve ser mantido inalterado o posicionamento como adotado pela R. Sentença indevidamente hostilizada, pois de maneira plenamente adequada enfrentou o Juízo todas as questões como submetidas a sua apreciação no feito, manutenção essa que se dá com base em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, inclusive no que diz respeito aos Honorários Advocatícios devidos, haja vista que já fixados no grau máximo permitido (art. 85, § 11º, do CPC).

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao Apelo da ré, o que se dá nos exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator