



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341031

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025248-05.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THRICIA FORNASIER MANSUR, 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 parcial 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, 7 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1025248-05.2024.8.26.0003

Apelante: Thricia Fornasier Mansur

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Laurence Mattos

Voto nº 21240

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral decorrente de atraso que acarretou perda de conexão. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora.

1. Atraso de voo inicial (Ilhéus – Guarulhos), que resultou em perda de conexão (Guarulhos – Rio de Janeiro), tendo sido a autora realocada em voo da mesma companhia aérea 02 (dois) dias do itinerário originalmente contratado, resultando em perda de passagens de ônibus adquiridas para prosseguir viagem até Minas Gerais, além de despesas de alimentação.

2. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de “manutenção não programada”. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade.

3. Dano material. Devido ressarcimento do valor despendido, pelo autor, com a aquisição de passagens de ônibus e despesas de alimentação.

4. Dano moral configurado. 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. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual.

5. Sentença reformada para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material e moral. Inversão de sucumbência. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano material e moral, impondo à parte autora o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa (fls. 141/145).

A parte autora, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença para condenar o réu a reparar os danos materiais (R\$ 217, 96), além de indenização por dano moral (R\$ 15.000,00). Sustenta, em síntese, que (a) (fls.148/167).

Contrarrazões a fls. 174/180.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

1. A parte autora adquiriu passagens aéreas para o trecho Ilhéus (BA) à Rio de Janeiro (RJ), com conexão em Guarulhos (SP). O primeiro voo estava previsto para o dia 10/09/2023, com saída as 13h15 e chegada prevista em Guarulhos as 15h25 do mesmo dia. O segundo voo, partido de Guarulhos para o destino estava previsto para o dia 10/09/2023, as 16h55, com chegada prevista no Rio de Janeiro as 18h00 do mesmo dia (fls. 21/22). A autora pretendia ainda, após a chegada ao destino, no dia 10/09/2023, prosseguir viagem até Minas Gerais, por meio de transporte rodoviário (fl. 23).

No entanto, mesmo após realizar os procedimentos de check-in, a autora foi informada de atraso na partida do primeiro voo (Ilhéus – Guarulhos), de modo que o embarque passaria a ocorrer somente as 16h05 do dia 10/09/2023 (fl. 24), o que gerou perda do voo de conexão (Guarulhos – Rio de Janeiro), tendo a autora sido reacomodada em voo da mesma companhia aérea e realizado a viagem em 12/09/2023, com partida de Guarulhos as 17h37 e chegada no destino as 18h27 do mesmo dia,

resultando em perda das passagens de ônibus e outras despesas de alimentação e transporte, no valor de R\$ 217, 96 (fls. 26/28), além de abalo moral.

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: “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 ou cancelamento de voos, salvo se comprovar eventual excludente de responsabilidade.

A companhia aérea limitou-se a afirmar que o cancelamento se deu por “problemas técnicos operacionais”, que resultaram em uma “manutenção não programada da aeronave”, fato que se insere nos riscos de sua atividade e constitui fortuito interno.

E, muito embora a ré afirme que ofereceu alternativa de voo mais vantajosa para a parte autora, que optou por prosseguir viagem em 12/09/2023, não apresentou qualquer comprovação nesse sentido, destacando que a tela de sistema apresentada a fls. 58 apenas indica a reacomodação realizada da parte autora em 12/09/2023, com fornecimento de voucher alimentação.

Nesse contexto, houve defeito na prestação do serviço de transporte aéreo, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor o reconhecimento da responsabilidade do réu.

3. Demonstrado o efetivo prejuízo patrimonial decorrente, a autora faz jus ao ressarcimento das despesas comprovadamente despendidas com a aquisição de novas passagem de ônibus, totalizando R\$ 133,96, além de despesa de

alimentação, no valor de R\$ 84,00, decorrente de refeição realizada no dia 10/09/2023, em razão de atraso no embarque do primeiro voo (fls. 26/28).

4. Com base nas circunstâncias narradas, são indiscutíveis os aborrecimentos decorrentes do atraso do voo que resultou em perda de conexão, suficientes para efetivo abalo do estado anímico do passageiro, a justificar a indenização por dano moral.

O Superior Tribunal de Justiça indica alguns parâmetros a serem considerados para a caracterização de dano moral: “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).

No caso, houve atraso do voo que resultou em perda de conexão, de modo que a parte autora foi realocada em novo voo da companhia aérea e chegou a seu destino em 12/09/2023, após 02 dias do originalmente contratado (10/09/2023), tendo a companhia aérea limitando-se a fornecer voucher alimentação na conexão (Guarulhos – fl. 58), resultando em perda das passagens de ônibus já compradas pela autora para prosseguir viagem até Minas Gerais.

A companhia aérea não demonstrou a adoção de medidas para minimizar os prejuízos, tal como a realocação em voo de outra companhia ou impossibilidade de fazê-lo, reiterando-se que, muito embora a ré afirme que ofereceu alternativa de voo mais vantajosa para a parte autora, que optou por prosseguir viagem em 12/09/2023, não apresentou qualquer comprovação nesse sentido, tampouco comprovou ter cumprido seu dever de informação para notificar a parte autora do atraso do voo com antecedência necessária.

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.

No caso, conclui-se que a quantia R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de estar em consonância com a jurisprudência desta E. 15ª Câmara de Direito Privado.

5. Portanto, o recurso é parcialmente provido para julgar procedente a demanda e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) A quantia será corrigida monetariamente a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça), acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (artigo 405 do Código Civil).

Nesta fase recursal, altera-se a distribuição de sucumbência para impor exclusivamente a parte ré o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 1.000,00, pois, por se tratar de dano moral, -- cujo valor depende arbitramento judicial, portanto não previamente determinável, -- o seu reconhecimento implica acolhimento do pedido, ainda que o quantum fixado seja inferior ao indicado (ou sugerido) na petição inicial, circunstância que não implica sucumbência recíproca, conforme enunciado da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

E, para 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator