



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341074

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022377-02.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRANCISCO JACKSON CARNEIRO DA CRUZ, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55242

APEL. Nº: 1022377-02.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE: FRANCISCO JACKSON CARNEIRO DA CRUZ

APDA: GOL LINHAS AÉREAS S/A

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – Transporte aéreo nacional – Improcedência na origem – Cancelamento de voo – Fato incontroverso – Autor realocado, mas com atraso de 06 horas ao destino final – Ausência de provas de informação adequada e assistência ao passageiro – Descaso com o consumidor – Defeito na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos provocados – Valor reparatório a título de danos morais que deve ser fixado em R\$ 5.000,00, observando os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido, em parte.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais ajuizada por Francisco Jackson Carneiro da Cruz contra Gol Linhas Aéreas S/A que, pela r. sentença (págs. 167/169), proferida pelo magistrado DANIEL D EMIDIO MARTINS, cujo relatório se adota, foi julgada improcedente, condenando o autor à sucumbência de custas e despesas processuais, além da verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa (valor da causa: R\$ 6.500,00).

Irresignado, apelou o autor alegando, em síntese, que não obteve qualquer informação prévia a respeito da alteração quanto ao horário do seu voo. Assevera que houve falha na prestação dos serviços pela ré, pois apenas teve ciência do atraso ao chegar no aeroporto, repercutindo em atraso no seu destino final de 06 horas. Aduz que a companhia aérea não prestou qualquer assistência material e, ainda, ficou totalmente impossibilitado de participar de compromisso profissional realizado na cidade de destino (São Paulo-SP). Assim, afirma que o atraso causado pela ré frustrou seu compromisso profissional previamente programado, justificando-se o acolhimento da pretensão a título de danos morais, a ser fixado em quantia equivalente a R\$ 6.500,00.

Recurso bem processado, acusando resposta (págs. 187/193), subiram os autos.

É o relatório.

Pois bem, a alegação do autor é no sentido de que adquiriu passagem aérea para se locomover da cidade de Fortaleza, com partida prevista para o dia 26.07.2024, às 7h30min, até São Paulo-SP, com programação de chegada no mesmo dia, às 11h10min (pág. 26/28).

Aduz que, poucos minutos antes do referido embarque, foi surpreendido com a informação quanto ao atraso do seu voo, sem que fosse prestada qualquer justificativa. Assim, chegou ao seu destino final com 06 horas de atraso, o que prejudicou seu cronograma no que se refere à participação de evento profissional na cidade de São Paulo-SP, o qual se encerraria às 18:00 deste mesmo dia (pág. 30).

É sabido que o transporte aéreo está sujeito a fortuitos externos, por motivo de segurança, para resguardar a própria integridade física dos passageiros, sem embargo, também, de ocorrência de problemas técnicos.

No caso em comento, não vislumbro qualquer prova que exclua a responsabilidade da cia. aérea, na medida em que não trouxe fatos e provas a desconstituir o direito pretendido, bem como não amenizou os transtornos suportados pelo autor, na forma do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

Tem a companhia aérea, no mínimo, que prestar toda a assistência necessária ao passageiro que estiver sujeito a tais contratemplos, havendo necessidade de recolocação em voo próximo a fim de evitar maiores transtornos àquele que contratou o serviço de transporte.

No caso dos autos, evidenciada a inafastável aflição do autor em virtude da angústia de se ver, sem poder chegar ao destino de sua viagem programada com antecedência, e sem ter tido a devida assistência por parte da companhia aérea, principalmente porque suportou mais de 06 horas de atraso ao seu destino final, frustrando totalmente a possibilidade de participação de evento previamente programado. Sem dúvidas, cabível a

pleiteada indenização por danos morais, a fim de recompor os sentimentos angustiantes pelos quais passou.

A respeito do tema, AIRTON ROCHA NÓBREGA assevera: “Ressumbrando indubitavelmente, assim, ante o que dispõem as normas em vigor, que o ato irregular que se permite praticar algumas empresas de transporte aéreo, impingindo ao usuário a perda de compromissos e a frustração de programas previamente ajustados, não se justifica e não pode deixar de ser tratada como grave infração ao direito do usuário e ao dever de prestar serviço adequado. O descaso e o desrespeito devem, em tais circunstâncias, ensejar a respectiva reparação dos danos causados da forma mais completa e abrangente possível, inclusive no plano meramente moral, quando não se puder quantificar e demonstrar danos materiais” (Overbooking e reparação de danos - Revista Jurídica A Priori).

O dano moral, no caso, é facilmente perceptível, pois dúvida não há que, em razão do ocorrido, a autora viu-se numa situação, no mínimo, incômoda, assim cabível a pleiteada indenização por danos morais, pois: *“o simples atraso no voo, de per si, já caracteriza a prestação de serviço como inadequada, posto que o contrato de transporte é de resultado, sendo irrelevante a demonstração dos danos suportados pelos passageiros (arts. 14 e 20 do CDC). Ao descumprir as normas que regulam o transporte aéreo de passageiros em razão de seus próprios interesses, origina-se a responsabilidade civil da companhia aérea em indenizar o incômodo causado ao seu passageiro. A obrigação de indenizar das companhias aéreas é objetiva, pois se trata de companhia concessionária de serviço público de transporte aéreo (§ 6º, art. 37, CF), tanto no que tange aos danos patrimoniais, quanto aos danos morais”* (TJDF - AC 20000150003805 - 3ª T. Cív. - Rel. Des. Campos Amaral - DJU 17.05.2000).

Por fim, no que diz respeito ao “quantum” indenizatório, é cediço que o ressarcimento do dano moral há de ser arbitrado com observação dos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, ou seja, deve-se levar em conta a gravidade e a repercussão da ofensa, a posição social do ofendido e a situação econômica do ofensor. Outrossim,

não se pode perder de vista que o ofensor deve ser penalizado, mas também não se admite que o pretendido ressarcimento seja fonte de lucro para o ofendido.

Assim, com base em tais elementos, considerando os transtornos sofridos na viagem, fixo o valor de indenização a título de danos morais não na quantia pretendida pelo autor, mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), aplicando-se correção monetária a partir do presente arbitramento e juros de mora a partir da citação, porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

Pelo exposto, dou provimento, em parte, ao recurso, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com juros e correção monetária nos termos supramencionados, condenando a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, além de verba honorária de sucumbência fixada em 20% sobre o valor da condenação.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora