



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349490

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1031922-33.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes FABIANE ABUJANRA, TAMAR BARUFI ABUJANRA e KELSILENE MORAIS GUASTALA SVERSUTTI, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48686

Apelação nº 1031922-33.2023.8.26.0003

Comarca de São Paulo

Apelantes: **FABIANE ABUJANRA, KENSILENE MORAIS GUSTALA SVERSUTTI e TAMAR BARUFI ABUJANRA**

Apelada: **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**

Juiz de Direito: Laurence Mattos

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 15.000,00.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por dano moral proposta devido ao cancelamento de voo. Alegam os autores falha na prestação do serviço, causando transtornos que justificam a indenização por dano moral. Requerem a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso de voo superior a onze horas configura dano moral passível de indenização, considerando a responsabilidade objetiva da transportadora aérea.

III. Razões de Decidir

3. Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, sendo a relação jurídica de consumo inegável. A responsabilidade da ré é objetiva, com base na teoria do risco profissional.

4. O atraso do voo é incontroverso e não se aplicam excludentes de ilicitude. A assistência material oferecida não elide o dano moral, que se configura pelo abalo sofrido pelos autores.

IV. Dispositivo e Tese

5. Dá-se provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00, atualizado pelo IPCA e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação. A ré arcará com custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 20% sobre o montante condenatório atualizado.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da transportadora aérea em casos de atraso de voo superior a onze horas configura dano moral. 2. A assistência material não desconfigura o dano moral.

Legislação Citada:

- Código de Defesa do Consumidor, artigo. 14
- Código Civil, artigo. 927, parágrafo único
- Resolução 400 da ANAC, artigos. 26 e 27
- Código de Processo Civil, artigo. 85, § 2º

1:- Trata-se de indenização por dano moral, decorrente de atraso de voo nacional.

Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por Fabiane Abujanra, Kelsilene Moraes Guastala Sversutti e Tamar Barufi Abujanra



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A, em razão de cancelamento de voo. Segundo o contido na inicial, a falha na prestação do serviço por parte da ré causou sérios transtornos, a justificar a pretendida indenização por danos morais. Requerem a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Pedem a procedência dos pedidos iniciais. Citada, a ré apresentou a contestação de fls. 56/82. Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva ad causam e, alternativamente, a retificação do polo passivo da demanda. Aduz que não há pretensão resistida e discorre sobre a utilização do judiciário para fomento da indústria do dano moral, bem como sobre a advocacia predatória. No mérito, argumenta que o atraso do voo G3 1083 ocorreu devido às condições meteorológicas desfavoráveis, ou seja, caso de força maior. Discorre sobre a banalização do instituto do dano moral. Sustenta que os fatos alegados na inicial não autorizam a pretendida indenização por dano moral. Refuta o pedido de inversão do ônus da prova e pugna pela improcedência do pedido. Réplica a fls. 131/134. Audiência de conciliação infrutífera (fls. 148/149).”

A r. sentença de fls. 151/155 julgou improcedente o pedido inicial. Consta do dispositivo “*Posto isso e pelo mais que dos autos consta, julgo improcedentes os pedidos. Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, a serem atualizados pelos índices da tabela prática emitida pelo E. Tribunal de Justiça a partir da propositura da ação até o início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, com incidência, a partir de 30/08/2024, do IPCA como índice para a correção monetária. Os juros moratórios serão calculados com base na Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária - IPCA), contados a partir do trânsito em julgado.*”

Apelam os autores, requerendo o provimento do recurso para reformar a sentença, com a condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral, o afastamento da condenação das apelantes em honorários sucumbenciais, e a condenação da apelada ao pagamento de custas e despesas processuais.

O recurso foi recebido a fls. 202 e apresentadas contrarrazões a fls. 195/200.

É o relatório.

2:- Cumpre anotar que ao presente caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porquanto inegável a relação jurídica de consumo entre os litigantes, conforme preceitua o artigo 732, do Código Civil, mostrando-se inaplicável o Código Brasileiro da Aeronáutica ao caso em análise.

O atraso do voo em mais onze horas é incontroverso, porquanto admitido pela transportadora aérea ré.

Não se aplicam ao caso as excludentes de ilicitude consuetudinariamente avocadas (manutenção de aeronave, más condições climáticas etc.), porquanto tais circunstâncias são esperadas no ramo de atividade desenvolvido pela transportadora aérea.

A responsabilidade da ré no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela transportadora aérea ré, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, eis que configurado o dano moral.

3:- Subsiste a questão da ocorrência —ou não— do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

A mera assistência material com voucher para alimentação, acomodação em próximo voo disponível e até mesmo o pernoite, que o passageiro não tem alternativa além da aceitação, não servem para elidir a angústia, o transtorno e a sensação de insegurança pela qual inevitavelmente são submetidos os clientes da companhia aérea em casos como o ora em análise.

A bem se ver, tais assistências de caráter material são o mínimo esperado pela companhia aérea em tais casos e não implicam em se ter como desconfigurado o dano extrapatrimonial caso tenham sido prestadas.

Veja-se que tal obrigação é de caráter mínimo, conforme dispõem os artigos 26, incisos I e II, e 27, ambos da Resolução 400, da ANAC, in verbis:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo [...]

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave comportas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”

Destarte, tendo os autores verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com o atraso superior em período superior a onze horas, não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve a ré responder pelo prejuízo extrapatrimonial experimentado pelo requerente.

No caso em exame, tendo em vista o grau de culpa da ré, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor de R\$ 15.000,00 a título de indenização, afigura-se adequado.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00 para todos os autores, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Arcará ainda a ré com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 20% sobre o montante condenatório atualizado, nos termos dos § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator