



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009169-44.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante ANDERSON NASCIMENTO DOS SANTOS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58557

APEL.Nº: 1009169-44.2023.8.26.0533

COMARCA: SANTA BÁRBARA D'OESTE

APTE. : ANDERSON NASCIMENTO DOS SANTOS

APDA. : GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

JUÍZA : MARCUS CUNHA RODRIGUES

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ATRASO DE VOO - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO – HIPÓTESE EM QUE O AUTOR ADQUIRIU PASSAGENS ENTRE FORTALEZA/CE E FLORIANÓPOLIS/SC, COM CONEXÃO EM SÃO PAULO/SP – PRIMEIRO VOO QUE SOFREU ATRASO, COM PERDA DA CONEXÃO, O QUE IMPLICOU EM ATRASO DE POUCO MAIS DE 14 HORAS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO INICIALMENTE PREVISTO PARA CHEGADA NO DESTINO FINAL – DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES TANTO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA, COMO PELA INEXISTÊNCIA DE QUALQUER AUXÍLIO MATERIAL QUE DEVERIA TER SIDO PRESTADO AO AUTOR - DANOS MORAIS QUE DEVEM TER SUA COMPENSAÇÃO FIXADA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – MONTANTE DE COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDA EM R\$ 10.000,00, QUANTIA QUE NÃO SE MOSTRA EXCESSIVA OU IRRISÓRIA – NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 194/199, pela qual foi julgada improcedente Ação de Indenização por Danos Morais, esta proposta por **ANDERSON NASCIMENTO DOS SANTOS** contra **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**, momento em que o Juízo afastou a pretensão inicialmente deduzida, assim condenando o autor ao pagamento dos ônus decorrentes da sucumbência, bem como a arcar com Honorários Advocatícios devidos no episódio, estes por sua vez fixados em 10% sobre

o valor da causa.

Inconformado com os termos definidos pela R. Sentença proferida, dela recorre o autor, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 203/219, para tanto clamando pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, haja vista que se mostrou presente prática desenvolvida pela ré, esta que deve implicar no acolhimento da pretensão compensatória nos limites em que deduzida em sua peça primeira, porque demonstrada a presença de inexplicável atraso, o que implicou em posterior perda de conexão dos voos contratados, o que teria se dado por problemas de exclusiva responsabilidade da empresa aérea ré, aspecto esse que gerou danos que extrapolam a linha do simples aborrecimento, o que não se ajusta ao quanto equivocadamente reconhecido pelo Juízo, daí o porque de pedir pela condenação da agora recorrida ao pagamento de compensação a ser definida em R\$ 10.000,00, esta devida pelos danos extrapatrimoniais que a ele foram impostos no episódio, motivo pelo qual se bateu pelo integral acolhimento de seus reclamos, de sorte a que venha a ter por modificado o posicionamento indevidamente adotado em 1ª Instância, agora com a total procedência da demanda, e com natural inversão dos ônus decorrentes da sucumbência.

Processado o recurso, a seguir a recorrida apresentou suas devidas contrarrazões (fls. 227/229), momento em que se bateu pela manutenção da R. Sentença a seu ver indevidamente hostilizada, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado deve ser merecedor de

acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram em nada adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada ao longo do desenrolar do todo processado.

Partindo da introdução acima indicada, e antes de prosseguir na análise do conjunto carreado ao feito, com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pelo recorrente através de suas razões como apresentadas, forçoso reconhecer que a matéria em desate deve ser apreciada à luz do quanto vem disposto pela Lei Consumerista, porque nesse sentido vem se orientando a melhor Jurisprudência formada em relação ao tema, valendo frisar, no entanto, que o fato de ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame, não significa dizer que o consumidor tenha que contar com obrigatória razão na solução da pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça com exclusividade aquele que se coloca na condição de consumidor, seja este de bens, seja de serviços.

Ultrapassada essa primeira questão recolocada em desate, e em relação ao pedido direcionado a condenação da ré ao pagamento de compensação pelos danos extrapatrimoniais que foram impostos ao autor, é caso de se reconhecer que não deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, pois conforme se verifica por meio do todo processado, resultou demonstrado que os serviços contratados pelo ocupante do polo ativo foram prestados de maneira verdadeiramente inadequada, sendo permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado, principalmente porque resultou incontroverso dos autos, que o voo que partiu de Fortaleza com destino a São Paulo sofreu atraso, implicando assim em perda da conexão entre São Paulo e Florianópolis. Não bastasse

o quanto até aqui exposto, é fato chegou a seu destino final com atraso de pouco mais de **14 horas** em relação ao horário inicialmente previsto e contratado, sendo que durante tal período, que não foi a ele presada qualquer assistência material, além de se ter por registrado real descumprimento do quanto ajustado entre as partes, daí porque se mostra de rigor a responsabilização da empresa recorrida diante dos vícios apresentados pelos serviços insuficientemente e ineficientemente prestados, principalmente porque não se tem por configurada a presença de excludente de responsabilidade, esta que foi alegada, mas em momento algum demonstrada presente, isto porque não se viu minimamente caracterizada, fato este que trouxe incômodo, desconforto, e real sensação de abandono imposta ao recorrente, e que implicaram em efetivo desprezo com que foi tratado na oportunidade, elementos esses que devem ser somados a efetiva quebra do contrato que vinculava as partes ainda em conflito, isto porque a empresa recorrida desconsiderou os termos que nortearam a emissão dos bilhetes aéreos adquiridos pelo demandante.

No mais, é certo que o conjunto de elementos encartado ao feito, ao contrário do quanto alegado pela demandada, permite concluir pela inadequação da conduta por ela adotada quando constatada sua falha que implicou no atraso seguido da perda de conexão dos voos discutidos no feito, isto porque não logrou comprovar, como já indicado, que adotou quaisquer medidas razoáveis para, ao menos tentar contornar os incômodos e prejuízos suportados pelo autor, o agora recorrente.

Ademais, é de se ter em mente que o atraso significativo de voo, este que ultrapassa a barreira de quatro horas (04 horas) definida no país como verdadeiro divisor de águas, gera direito de ver-se o passageiro indenizado/compensado, o que se tem em atenção aos termos definidos pelo artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que ao consumidor é garantido o direito a efetiva reparação dos danos morais e patrimoniais sofridos, estes presentes,

e decorrentes dos serviços mau prestados, e com efetiva incorreção pela recorrida(Resolução 400, editada pela Anac, e conscientemente desrespeitada).

Nesse sentido, se orienta a jurisprudência pacífica como emanada desta E. Corte:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré. Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado. Valor arbitrado adequado. Mantença integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação

108652566.2017.8.26.010000Relator(a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2018; Data de Registro: 05/06/2018)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Transporte aéreo — Responsabilidade da empresa contratada pelos danos causados por companhia aérea que ela própria escolheu para realizar o voo — Atraso de dois dias para retorno da autora ao Brasil — Falha na

prestação do serviço — Dano moral configurado — Manutenção da indenização fixada em primeiro grau — RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1004479 -11.2017.8.26.0297; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2018; Data de Registro: 24/05/2018)

Destarte, de rigor se ter por plenamente caracterizado no episódio o dano moral que foi suportado pelo recorrente, este a dar pleno suporte ao pretendido direito a compensação como buscada, motivo pelo qual, e em complemento ao quanto já definido, conveniente ressaltar que para se ter por devida compensação por danos morais como buscada, não se mostra necessária a completa demonstração dos prejuízos impostos, ainda que plenamente caracterizados no caso em exame, porque resultou presente situação que desborda para responsabilidade objetiva do transportador, que por seu turno deveria, para se eximir da prestação de compensação, dar conta de que os danos não ocorreram, que não geraram os efeitos indicados, que devem ser atribuídos com exclusividade ao demandante, ou ainda que ficaram totalmente distantes de sua esfera de atuação, o que não se registrou minimamente no caso que se tem em reexame.

Configurada, portanto, prática que implicou nos danos morais passíveis de compensação, e tendo em vista que sua fixação deve se dar de forma a não gerar indevido enriquecimento por parte daquele que tem direito ao seu recebimento, ou mesmo ruína daquele que se vê obrigado a prestá-la, deve ser apreciada agora questão relativa a definição dos valores como pleiteados a título de compensação por dano equiparado a moral, sendo de se concluir que, nesse tocante, deve ser fixado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia essa que não se mostra excessiva ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios experimentados pelo

demandante no episódio em desate, notadamente porque conta com total observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, notadamente porque na fixação deve ainda ser levado em consideração o fato de que a compensação pelo dano suportado deve ser compreendida como justa punição aplicada contra aquele que atenta contra a honra, o nome, ou a imagem de outrem, ou mesmo causa a este extrema dor psicológica, ou sensação de abandono. Tenha-se em conta que a importância como agora definida, esta destinada a compensação pleiteada, deverá ser devidamente quitada depois de acrescida de correção monetária computada com suporte nos limites definidos pela Tabela Prática editada pelo E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a contar da publicação do Acórdão, bem como de juros de mora, estes por sua vez devidos a contar da citação.

Com base no quanto exposto, deve se constituir em alvo de acolhida a irresignação como deduzida, conforme apelo dirigido a esta E. Corte, razão pela qual deve a R. Sentença hostilizada sofrer integral reforma, de sorte a agora se acolher o recurso como manejado pelo ocupante do polo ativo da relação instaurada, de sorte a se condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais impostos ao recorrente, esta que se define em valor equivalente a R\$ 10.000,00, e que deverá ser quitada depois de acrescida de juros e correção monetária nos termos em que já anteriormente definidos. No mais, diante da completa alteração dos limites definidos pela R. Sentença proferida, se aplica também a natural inversão dos ônus decorrentes da sucumbência, isto porque, diante da plena procedência da ação, tais encargos devem ser integralmente suportados pela ocupante do polo passivo da lide, que agora responderá pelos Honorários Advocatícios devidos em percentual que se define em 20% do valor total de condenação, o que se tem em atenção ao quanto disposto pelo art. 85, § 2º, do CPC em vigor.

Pelo exposto, é caso de se dar provimento ao recurso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para tanto observados os exatos limites do Voto.

Simões de Vergueiro

Relator