



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000353568

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044958-14.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado RICARDO SANTOS CALIXTO.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente, o Dr. Emerson Lisardo", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1044958-14.2024.8.26.0002

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelado: Ricardo Santos Calixto

Comarca: São Paulo

Voto nº 59.835

Apelação – Responsabilidade civil – Transporte aéreo – Ação de indenização por danos morais – Procedência parcial – Insurgência da ré – Cancelamento de voo que ocasionou perda de conexão e remarcação de itinerário – Atraso de 9 (nove) horas para chegada ao destino – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação de serviço da ré configurada – Defesa apresentada pela companhia aérea alegando manutenção não programada na aeronave – Argumento que caracteriza fortuito interno, não eximindo a empresa de sua responsabilidade objetiva – Cabimento da indenização por danos morais postulada pelo demandante, os quais independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador – Montante arbitrado pelo douto Magistrado, contudo, que merece ser reduzido, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso da ré parcialmente provido.

A r. sentença (fls. 125/129), proferida pelo douto Magistrado Fábio Henrique Prado de Toledo, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação de indenização por danos morais ajuizada por RICARDO SANTOS CALIXTO contra GOL LINHAS AÉREAS S/A., *para CONDENAR a ré a pagar ao autor indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data da citação, e, a partir de 30/08/2024, com juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil. Diante da sucumbência, com base no artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil e na Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré ao pagamento*

das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais em favor do advogado do autor que fixo em 15% (quinze por cento) do valor da condenação.

Irresignada, apela a ré, sustentando que o voo foi cancelado em decorrência de manutenção emergencial não programada na aeronave, portanto, inexistente o dever de indenizar, frisando que prestou esclarecimentos ao passageiro, bem como foi oferecida reacomodação em voo e alimentação. Ressaltar ser indevida a condenação ao pagamento de danos morais, porquanto os fatos alegados pelo autor não passam de mero dissabor e irritação, subsidiariamente, requer a redução da quantia arbitrada para patamar condizente com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Postula, assim, a reforma da r. sentença (fls. 132/140).

Contrarrazões às fls. 147/160.

O apelado manifestou desinteresse na realização de audiência de conciliação (fl. 164).

Recurso tempestivo, preparado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação, como bem relatado em sentença, pretendendo “a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), em razão do atraso de seu voo para o trecho Palmas/TO Brasília/DF Belém/PA, com embarque previsto em 17/05/2024, às 06:20 horas, e chegada para às 12:00 horas do mesmo dia. Narra que, quando já estava no aeroporto para o embarque, foi informado que o voo seria atrasado. Em razão do atraso, perdeu o voo de conexão, tendo sido, após longa espera, realocado para outro voo, chegando ao destino final após um atraso de mais de 09 (nove) horas do horário originalmente previsto. Alega que sofreu abalos psicológicos que ultrapassam os meros dissabores, configurando o dano moral indenizável.

Apresentada contestação a fls. 38/60. Preliminarmente, argui a falta de interesse processual. Quanto ao

mérito, a ré alega que o atraso do voo do autor ocorreu devido à falta de material para manutenção não programada na aeronave, sendo hipótese excludente de sua responsabilidade. Alega que comunicou a todos os passageiros sobre a alteração do voo, tendo realocado o autor no voo mais próximo e prestando auxílio material para alimentação. Afirma que não houve comprovação do abalo moral. Requer a improcedência da demanda.

Réplica a fls. 106/121.

Determinou-se que as partes especificassem as provas que pretendiam produzir e informassem se tinham interesse em audiência de conciliação (fls. 102), sobre o que somente a ré se manifestou a fls. 105 e 122/124.”

O douto Magistrado houve por bem julgar a ação procedente em parte, condenando a ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, por entender que *o problema do atraso do voo somente foi resolvido depois de mais de 9 (nove) horas, acarretando a perda de compromissos pessoais. Assim, em que pese a ré ter prestado auxílio material para alimentação, são evidentes o significativo aborrecimento e o abalo psicológico sofridos pelo autor, estando configurado o dano moral indenizável* (fls. 125/129).

Referido entendimento merece ser mantido.

É de se reconhecer que restou configurada, no caso, a ocorrência de falha na prestação dos serviços da ré, em decorrência do cancelamento do voo contratado inicialmente pelo demandante, o que ocasionara a perda de conexão e mudança no itinerário, chegando o autor ao seu destino nove horas após o horário originalmente previsto.

Aplica-se, neste caso, o Código de Defesa do Consumidor, pois, há clara relação de consumo entre as partes, o qual consagra a responsabilidade objetiva do prestador de serviços por falha na realização destes (art. 14), devendo arcar, por isso, com o ressarcimento dos danos daí decorrentes.

Deve-se entender, por isso, que o contrato

celebrado entre as partes, por se tratar de relação de consumo, rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor, cujo artigo 14 estabelece a responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores, assim o fazendo sem restrição alguma quanto à integralidade desta reparação.

Em que pese a prestação de assistência material, tal fato não diminui as consequências da falha na prestação de seus serviços, o que causou, sem dúvidas, abalo emocional e psicológico ao autor, que se viu obrigado a aceitar realocação em voo com nova conexão, perdendo compromissos pessoais.

Ademais, as justificativas apresentadas pela ré em nada a socorrem, pois não têm o condão de eximir suas responsabilidades no caso vertente, que é de caráter objetivo, configurando, quando muito, fatores inerentes ao serviço que presta, caracterizando a hipótese de fortuito interno, pelo qual devem responder e não a ocorrência de força maior como alega.

É dever da empresa aérea realizar a manutenção regular de suas aeronaves, evitando assim a ocorrência de defeitos mecânicos que venham ocasionar o atraso de voos e, em consequência, gerar transtornos a seus clientes, o que não justifica o longo atraso e o descaso no tratamento despendido ao autor.

É de se notar, outrossim, pelo que se extrai dos autos, que o autor sofreu efetivo transtorno por não ter conseguido embarcar no voo efetivamente contratado, sendo realocado em outro voo, o que ocasionou a chegada ao seu destino com atraso de 9 (nove) horas, o que é suficiente para causar-lhes graves transtornos, preocupações, frustrações, angústias e sofrimentos. Dessa forma, restou devidamente caracterizado, no caso, a ocorrência do dano moral.

O contrato de transporte aéreo é de resultado, cabendo, portanto, ao prestador de serviço a obrigação de cumpri-lo com segurança e prestabilidade, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados ao consumidor, como no presente caso.

Cabível, em face disso, a reparação por danos morais postulada pelo autor.

Por incidir na espécie vertente, como já foi dito, o Código de Defesa do Consumidor, revela-se cabível, efetivamente, a indenização por danos morais postulada pelo demandante, por estarem configurados, no caso vertente, os pressupostos de sua ocorrência. Além de encontrar amparo no art. 6º, inc. VI, de referido Código, assim como também nos artigos 186 e 927 do Código Civil, esta reparação encontra amparo também no art. 5º, incs. V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento deste dano.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, caracteriza-se o dano moral, *“in verbis”*:

“como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc) e dano moral puro (dor, tristeza etc)” (autor cit., in *“Dano Moral”*, Ed. RT, 3ª ed., pág. 22).

Tem-se entendido, igualmente, que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência.

Conforme leciona Carlos Alberto Bittar a este propósito, *“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilidade do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge **ipso facto**, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas conseqüências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto”* (autor cit., in *“Reparação Civil por Danos Morais”*, Ed. RT, pág. 202).

Este é também o entendimento da

jurisprudência, consoante se infere da seguinte ementa de julgado do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pelo autor, com fulcro nos dispositivos legais e constitucionais, conforme supra apontado.

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, outrossim, conforme

esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às conseqüências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranqüilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento”* (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme apontado na inicial da presente ação e foi acima destacado, é de se reconhecer que o montante arbitrado pelo douto Magistrado, qual seja, R\$ 10.000,00 (dez mil reais), revela-se excessivo, merecendo ser reduzido para R\$ 5.000,0 (cinco mil reais), o qual revela-se mais razoável e condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pelo demandante, com as condições socioeconômicas deste e a capacidade da ré, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos, do parâmetro utilizado por esta Câmara em casos semelhantes e em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Note-se, outrossim, que de acordo com a Súmula n. 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, “na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”.

Em relação aos honorários advocatícios, tendo-se em vista a redução da indenização para o patamar supracitado, é o caso de fixá-los por equidade em R\$ 1.500,00, a fim de remunerar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condignamente o patrono do autor.

Conclui-se, portanto, que a irresignação da ré merece ser parcialmente acolhida, a fim de reduzir o valor da indenização por danos morais para o montante supra arbitrado, mantendo-se, no mais, a r. sentença recorrida, com a readequação da verba honorária.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, consequentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

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

Thiago de Siqueira
Relator