



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025624-88.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MAÍRA CRISTINA GONÇALVES, é apelado/apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES 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: Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento, em parte, ao recurso da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1025624-88.2024.8.26.0003

Origem: **Foro Regional de Jabaquara/3ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Ju Hyeon Lee

Recorrente/Recorrida: **Maíra Cristina Gonçalves**

Recorrente/Recorrida: **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.a**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01635

Apelações cíveis. Ação de indenização. Voo nacional. Atraso de aproximadamente vinte e uma horas do horário previsto originalmente. Sentença de procedência para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 6.000,00. Inconformismo de ambas as partes. Incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica [AgRg nos EDcl no AREsp nº 418.875/RJ]. Ausência de excludente da responsabilidade. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade civil objetiva da companhia aérea. Telas sistêmicas insuficientes para demonstrar o alegado evento climático. Cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo. Dano moral configurado. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (mais de 21 horas) para chegada ao destino, apenas no dia seguinte ao originalmente previsto. Autora que perdeu compromisso pessoal. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser majorado para R\$ 10.000,00. Precedentes desta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada. **Recurso da ré desprovido e recurso da autora provido em parte.**

Vistos etc.

Trata-se de apelações contra a r. sentença de fls. 149/150, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes, em parte, os pedidos formulados em ação indenizatória, para condenar a ré ao pagamento de “R\$ 6.000,00, a título de danos morais, com correção monetária pela tabela prática do TJSP (IPCA) e com juros de mora pela taxa SELIC menos a atualização monetária a partir do arbitramento.”. Por ter sucumbido em maior parte, a ré foi condenada,

Apelação Cível nº 1025624-88.2024.8.26.0003 (MRMB)

ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Insurge-se a autora contra a sentença, no tocante ao *quantum* fixado, pugnando pela majoração nos termos da inicial (R\$ 15.000,00). Afirma que a ré a realocou para voo no dia seguinte ao originalmente contratado, de forma unilateral, em razão de *overbooking*, o que gerou um atraso de vinte e uma horas para a chegada ao destino. Diz que o fato lhe causou aflição, porque tinha prova agendada na Universidade Federal de Pelotas, a qual perdeu a oportunidade de realizar (fls. 153/164).

A ré, ora apelante, pretende a reforma integral da sentença, sustentando que a reacomodação da autora em outro voo ocorreu em razão de condições meteorológicas desfavoráveis, configurando excludente de responsabilidade. Cita o Código Brasileiro de Aeronáutica. Afirma a inexistência de dano de ordem moral, pugnando pelo afastamento da indenização e, subsidiariamente, pela redução do valor fixado (fls. 167/176).

Contrarrazões pela autora às fls. 182/192 e pela ré às fls. 196/202.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado pela autora às fls. 165/166 e fls. 212/213 pela ré às fls. 177/178.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso da autora comporta provimento parcial e o recurso da ré não merece acolhimento.

Pelo que narra na inicial, a autora contratou transporte aéreo perante a ré, adquirindo passagem para o trecho São Paulo-SP/Pelotas-RS. A saída de São Paulo, em 18/08/2024, estava programada às 15h55 e a chegada em Pelotas prevista para as 18h05 do mesmo dia. No entanto, ao tentar realizar *check in online* não conseguiu concluir, verificando que todos os assentos já se encontravam ocupados.

Seguiu até o balcão da companhia aérea e, após longa espera, disse ter sido realocada unilateralmente para voo no dia seguinte, 19/08/2024, com partida às 13h20 e chegada às 15h20. Afirmou não ter sido oferecida a ela assistência material e que, em razão do atraso, não chegou a tempo de realizar prova que tinha agendada na Universidade Federal de Pelotas.

Em contestação, a ré alegou, em suma, negou a prática de *overbooking* e afirmou que o voo G3 9078 foi cancelado em razão de fortuito externo (más condições climáticas no aeroporto de Pelotas). Disse ter prestado toda a assistência necessária, com a reacomodação em novo voo no primeiro horário disponível. Negou que o atraso pudesse configurar dano moral.

É incontroverso que a autora foi realocada pela ré para voo no dia seguinte ao originalmente previsto, ocasionando mais de vinte e uma horas de atraso para a chegada ao destino. Resta verificar, porém, se estava presente alguma hipótese de excludente da responsabilidade da parte ré pela demora. E a resposta é negativa.

Primeiramente, aplica-se à hipótese retratada nos autos as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)" [destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

Dito isto, tem-se que a responsabilidade da ré, como fornecedora de serviços de transporte aéreo, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa

do Consumidor que: *“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 do dispositivo em comento, por sua vez, 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 de voos, salvo se comprovar eventual excludente de responsabilidade.

No caso, a companhia aérea limitou-se a afirmar que o cancelamento se deu por “más condições climáticas”, juntando telas de sistema (fls. 39/42) para indicar que no dia do voo constava observação meteorológica especial, sem explicitar de fato a impossibilidade de decolagem.

Não bastasse isso, a decodificação do boletim METAR, apresentada pela ré, é uma ferramenta de auxílio ao aprendizado, de modo que sua simples leitura, muitas vezes, pode não ser suficiente para uma correta interpretação do clima.

Assim, dada a generalidade dos termos ali lançados, não é possível concluir que o cancelamento do voo em questão decorreu dos fatores meteorológicos alegados pela ré. Trata-se de elementos sem força probatória, que não elucidam de forma satisfatória os alegados problemas climáticos ocorridos na data dos fatos, que teriam impedido o voo no período contratado, daí porque não é possível reconhecer a causa excludente de responsabilidade alegada pela ré.

Ademais, a ré deixou de comprovar que não havia outras aeronaves disponíveis para realizar o trajeto, inclusive de outras companhias aéreas, para a data em questão, e que nenhum voo pôde ocorrer no período, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Por outras palavras, poderia ter cuidado de evidenciar que outros voos foram impedidos de decolar e que não existia algum disponível para realocar a

parte autora em prazo razoável. Mas não o fez, de modo que houve defeito na prestação do serviço, decorrente do cancelamento do voo, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Também não demonstrou a devida assistência material

Não restou, pois, comprovada força maior excludente de responsabilidade, verificando-se que a hipótese é mesmo de defeito na prestação do serviço, visto que a autora chegou ao destino somente vinte e uma horas depois do previsto.

Dano moral e *quantum* fixado

Os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte autora transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofrida em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, sobretudo diante do compromisso pessoal agendado, caracterizando assim, a indenização moral.

Com efeito, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral*

é um misto de pena e de satisfação compensatória.” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: a) alteração de voo de forma unilateral para o dia seguinte ao originalmente contratado; b) atraso expressivo (mais de 21 horas) para a chegada ao destino; c) perda de compromisso pessoal pela autora (prova em Universidade); pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 10.000,00.

Em casos parelhos, esta C. Câmara já decidiu que:

*“Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil. Transporte aéreo. Atraso de voo superior a 24 horas. Dano moral configurado. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ, com repercussão geral (Tema 210), não aplicou a limitação imposta pelos acordos internacionais à reparação por dano moral. Teoria do risco profissional. Indenização devida. I. Caso em exame 1. A autora, jornalista, adquiriu passagem aérea para viagem de São Paulo a Dubai, prevista para 28/11/2023, a fim de cobrir a COP28. O voo foi cancelado e reprogramado para o dia seguinte, resultando em atraso superior a 24 horas, o que prejudicou compromissos profissionais. A autora pleiteou indenização por danos morais, que foi julgada improcedente na sentença de primeiro grau. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se o atraso de mais de 24 horas do voo, sem justificativa adequada, configura falha na prestação de serviço, ensejando reparação por danos morais. III. Razões de decidir 3. **O cancelamento do voo sem justificativa plausível, somado ao atraso expressivo e à deficiência na assistência prestada, caracterizam falha na prestação do serviço pela empresa aérea.** 4. A empresa não comprovou a ocorrência de evento climático impeditivo que justificasse o atraso. A mera alegação de mau tempo não é suficiente para afastar a responsabilidade da ré. 5. **Configura-se o dever de indenizar, uma vez que o atraso de mais de 24 horas superou o mero aborrecimento e causou transtornos***

*significativos à autora, que perdeu compromissos profissionais importantes. 6. A indenização por danos morais é fixada em R\$ 10.000,00, valor compatível com o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, levando em consideração o atraso substancial e os prejuízos suportados pela autora. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido. Tese de julgamento: "Atraso superior a 24 horas em voo internacional, sem justificativa adequada, caracteriza falha na prestação de serviço, ensejando indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CC, arts. 737 e 944; CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta E. Câmara." [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1008298-21.2024.8.26.0002**; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024)*

*"Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Inépcia recursal do apelo interposto pela corré "Gol". Razões recursais, no tocante ao pedido de afastamento de sua condenação por danos materiais, dissociadas da motivação da sentença, que limitou sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais (artigos 932, inciso III, e artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil). Recurso não conhecido no ponto. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Hipótese em que o passageiro adquiriu bilhetes aéreos da companhia aérea "Gol", que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea ("Passaredo"). Responsabilidade solidária da corré "Gol". 3. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de cancelamento do voo, que delongou em mais de 33 horas a chegada do passageiro ao destino, sem a adequada prestação de assistência material. Ausência de excludente de responsabilidade em razão das alegadas "condições climáticas diversas", sem comprovação. 4. Dano moral configurado. Atraso para a chegada no destino. Autor, menor impúbere, que ficou horas no aeroporto aguardando providências e que perdeu dois dias de viagem destinada ao lazer. Evidente o dano moral sofrido. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez 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 mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso da corré "Gol" desprovido na parte conhecida. Recurso da corré "Passaredo" desprovido." [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1017106-89.2023.8.26.0506**; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).*

“Apelação - Transporte Aéreo - Alteração de Malha Área. Voo Internacional. Cancelamento de voo no momento do embarque, de modo que a autora fora realocada para voo em dia posterior, chegando ao seu destino final com 26 horas de atraso. Companhia aérea alega que tal cancelamento ocorreu por motivos operacionais. - O caso em comento deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que rege a relação jurídica estabelecida entre as partes. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da empresa ré, no caso, é objetiva e independe de comprovação de culpa, respondendo pela reparação dos danos morais causado à sua cliente por defeito decorrente do serviço por ela prestado. Teoria do Risco Profissional. - Autora que busca o arbitramento de danos morais. Danos morais caracterizados e ora fixados no valor de R\$10.000,00, pautado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. - Sentença Reformada - Apelo Provido.” [destaquei] (TJSP; Apelação Cível 1006260-02.2023.8.26.0445; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024)

Portanto, levando em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, afasta-se o pedido da parte ré de redução do *quantum* fixado por dano moral e, de outro lado, acolhe-se parcialmente o pleito da autora para estabelecer a indenização no valor de R\$ 10.000,00, que serão atualizados a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescido de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando, a partir de então, “a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de trata o parágrafo único do art. 389.” (art. 406, § 1º, do Código Civil).

A fixação de valor inferior ao pretendido não repercute na definição da sucumbência (Súmula 326 do STJ).

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, a elevação da base de cálculo, automaticamente implica em majoração, ponderando-se, ainda, que tal valor se encontra condizente com os parâmetros norteadores do § 2º, do art. 85 do CPC, bem como com o Tema 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça acerca da matéria.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso da ré e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dou provimento, em parte, ao recurso da autora.

Carlos Ortiz Gomes

Relator