



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000368347

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006321-88.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MANOEL BEZERRA DE QUEIROZ, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES 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 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, 14 de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55300

APEL. Nº 1006321-88.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : MANOEL BEZERRA DE QUEIROZ

APDO. : GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

– Responsabilidade civil – Transporte aéreo nacional
– Cancelamento de voo (conexão) – Fato incontroverso – Autor realocado em outro voo, mas com atraso de quase 06 horas ao originalmente contratado – 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.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Manoel Bezerra de Queiroz contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 177/180, de lavra da Magistrada MICHELLE FABIOLA DITTERT PUPULIM, com fundamento no inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil, julgou improcedente o pedido inicial. Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento de custas, despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da causa (R\$ 5.000,00).

Irresignado, apelou o autor, vencido, buscando reforma, pedindo, preliminarmente, a concessão dos benefícios da justiça gratuita, e, no mais, sustenta, em apertada síntese, que somente chegou ao destino com quase 6 horas de atraso em relação ao programado, situação que lhe gerou inegável desgaste e frustração, razão pela qual pretende seja indenizado dos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 5.000,00.

Recurso regularmente processado, com resposta (fls. 202/207), subiram os autos.

É o relatório.

Registro, de início, a pretensão de concessão dos benefícios da justiça gratuita, levantada pelo autor/apelante em suas razões recursais (fls. 183), restou indeferida por esta Relatora às fls. 211/213, já que não evidenciada a insuficiência de recursos preconizada pelo art. 98, do CPC, ocasião em que foi assinalado ao apelante o prazo de 05 (cinco) dias para o recolhimento do valor do preparo recursal, sob pena de deserção.

Devidamente intimado (fls. 214), o autor/apelante efetuou o recolhimento do preparo (fls. 216/218).

No mais, a alegação do autor é no sentido de que adquiriu, para o dia 06/09/2023, passagens aéreas de Fortaleza a Montes Claros, com conexão em São Paulo e previsão de chegada às 23h45 do dia 06/09/2023; relata que o primeiro voo ocorreu normalmente, porém foi informado de atraso no voo de conexão (São Paulo/Montes Claros), inicialmente previsto para às 22h05, mas que somente teve início às 03h30 horas do dia 07/09/2023; assevera atraso de aproximadamente 06 horas.

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 chegou ao seu destino com quase 06 horas de atraso do voo originalmente contratado.** Sem dúvidas, cabível a pleiteada indenização por danos morais, a fim de recompor os sentimentos angustiantes pelos quais passou.

Ademais, a ré confirma o atraso do voo, alegando problemas técnicos na aeronave, sendo necessária a manutenção não programada (fls. 89 a 91), e que o autor seguiu ao seu destino final, quando houve a possibilidade de embarque (fls. 92).

A respeito do tema, AIRTON ROCHA NÓBREGA assevera: *“Ressumbra indubitável, assim, ante o que dispõem as normas em vigor, que o ato irregular que se permitem 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, o autor 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 do autor, **fixo o valor de indenização a título** de danos morais 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 ao recurso para julgar procedente a ação, condenando a ré ao pagamento de indenização por **danos morais no valor de R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) ao autor (conforme pedido inicial - fls. 14, item “c”), com juros e correção monetária nos termos supramencionados, atribuindo à ré a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência de custas e despesas processuais, além de verba honorária advocatícia fixada em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do CPC.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora