



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371277

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000261-02.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ ROBERTO DA SILVA BRITO, é apelado GOL LINHAS AÉREAS 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: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 15 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 1000261-02.2024.8.26.0003

Origem: **Foro Regional de Jabaquara/4ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Samira de Castro Lorena

Recorrente: **José Roberto da Silva Brito**

Recorrida: **Gol Linhas Aéreas S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01591

Apelação cível. Ação de indenização. Voo nacional. Atraso de mais de onze horas do horário previsto originalmente para a chegada ao destino. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Pretensão de reconhecimento de dano moral. Acolhida. Falha na prestação dos serviços. Direitos de personalidade atingidos. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (quase doze horas). Reacomodação em voo no dia seguinte ao originalmente contratado, com necessidade de pernoite não programado. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 10.000,00. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. **Recurso provido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 162/167, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória movida por José Roberto da Silva Brito contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

O autor, ora apelante, defende que o atraso de voo de quase 12 horas do horário originalmente previsto lhe causou abalo moral, devendo a ré ser condenada ao pagamento de reparação no valor pleiteado na inicial, de R\$ 10.000,00

(fls. 165/183).

Contrarrazões apresentadas às fls. 190/194.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 184/186 e 203/205).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitado o entendimento do I. Juízo *a quo*, o recurso comporta acolhimento.

Pelo que narra na inicial, o autor contratou transporte aéreo junto a ré, adquirindo passagem para o trecho Macapá-AP/Porto Alegre-RS, com conexões em Belém-PA e Brasília-DF. A saída de Macapá, em 15/12/2023, estava programada às 13h35 e a chegada em Porto Alegre prevista para as 23h50 do mesmo dia. No entanto, logo no primeiro trecho, foi obrigado a desembarcar da aeronave, com os demais passageiros, em razão de manutenção. Fora, então, realocado para voo no dia seguinte, 16/12/2023, com saída programada para as 08h00, com conexão em Brasília e chegada em Porto Alegre às 12h15.

Em contestação, a ré alegou, em suma, a ocorrência de fortuito interno (manutenção não programada da aeronave), reacomodando o autor em horário mais próximo. Disse ter prestado a assistência necessária e que o mero atraso não caracteriza prejuízo moral.

É incontroverso que houve atraso na partida, que culminou em realocação do apelante para voo no dia seguinte ao inicialmente contratado.

Nesse contexto, evidente a ocorrência de dano moral diante de toda a situação vivenciada pelo autor, em razão de atraso de quase 12 horas do que era previsto para chegada ao destino, com necessidade de realização de pernoite não programado.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia do autor, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

Quanto às excludentes da obrigação de indenizar, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"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).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (**AgRg no AREsp 747355/RJ**).

A necessidade de manutenção não programada, assim como a alteração da malha aérea, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Houve o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo, por tempo considerável.

Verifica-se que o atraso do voo gerou transtornos à parte autora que superam os limites do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

No caso vertente, os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

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*”).

O magistrado, a seu prudente arbítrio, deverá avaliar 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)** atraso expressivo (quase 12 horas do horário previsto originalmente); **b)** chegada ao destino apenas no dia seguinte ao contratado, com necessidade de pernoite não programado; pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara

“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem. Indenização por danos morais. Majoração. Recurso provido. I. Caso em exame Recurso de apelação interposto pelos autores contra sentença que fixou em R\$ 1.500,00, para cada um, a indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo, perda de conexão e indevida realocação para o local de origem. Pretensão dos recorrentes à majoração para R\$ 12.000,00 por autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a indenização fixada a título de danos morais deve ser majorada, considerando-se os transtornos suportados pelos autores em razão do atraso do voo, perda da conexão e realocação. III. Razões de decidir 3. O atraso significativo de voo, com perda de conexão e realocação para o destino de origem, caracteriza falha na prestação do serviço, gerando dever de indenizar por danos morais, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 4. A indenização arbitrada em primeira instância de R\$ 1.500,00 é considerada insuficiente para reparar adequadamente o dano moral sofrido pelos autores, tendo em vista a extensão dos transtornos suportados. 5. Observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considera-se adequada a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada autor, corrigida monetariamente a partir da data do acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora a partir da citação. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: “É cabível a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, para cada autor, em razão de atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem, com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a partir da citação.” Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14; STJ, Súmula 362. Jurisprudência relevante citada: Precedentes do STJ.”

(TJSP; Apelação Cível 1033197-17.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Viagem que os dois autores contrataram com a parte demandada de São Paulo a Campina Grande, com conexão em Salvador - Preterição no embarque - Chegada ao destino apenas no dia seguinte, com quatorze horas de atraso - Demanda julgada parcialmente procedente para reconhecer a falha na prestação dos serviços e condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.800,00 para cada autor - Insurgência da parte requerente pleiteando a majoração da indenização para R\$ 15.000,00 - Incontroversa a falha na prestação do serviço, que acarretou o cancelamento do voo dos autores - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à apelante (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Dano material - Hipótese em que se configurou a preterição de embarque prevista na resolução da agência reguladora como evento que enseja a necessidade de imediata compensação financeira, e tarifada, aos passageiros - Previsão no artigo 24 da Resolução 400/2016 da ANAC - Compensação financeira equivalente a 250 DES em caso de voo doméstico - Reconhecimento - Recurso parcialmente provido a fim de majorar o valor da condenação no pagamento de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada um dos dois autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, bem como da quantia equivalente a 250 DES (direito especial de saque) na data do voo originário, com abatimento dos R\$ 500,00 que os recorrentes afirmam já terem recebido, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, também a ambos os autores, com majoração dos honorários advocatícios de 15% para 20% sobre o valor da condenação.”

(TJSP; **Apelação Cível 1108343-67.2023.8.26.0002**; **Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024)

Nesse contexto, a r. sentença comporta reforma para julgar procedente o pedido, condenando o réu a pagar indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), 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 que trata o parágrafo único do art. 389.”* (art. 406, § 1º, do Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento*** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do provimento do recurso, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que o réu deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes

Relator