



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032067-55.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALBERT LOURRAN DA SILVA XAVIER, 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.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1032067-55.2024 – SÃO PAULO (Jabaquara).

Apelante: Albert Lourran da Silva Xavier.

Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A.

Juíza: **Cristiane Vieira.**

Voto 38.242

TRANSPORTE AÉREO – REPARAÇÃO DE DANOS – Atraso de aproximadamente quinze horas – Alegação, pela ré, de necessidade de reestruturação da malha aérea, devido ao tráfego intenso – Fato que caracteriza fortuito interno – Reponsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 14, do Código do Consumidor, ínsita ao contrato de transporte aéreo – Indenização por dano moral devida, com valor fixado – Recurso provido.

1. A sentença de fls. 123/128, de relatório adotado, julgou improcedente ação de indenização por dano moral movida pelo apelante à apelada – honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da causa.

Diz-se da ocorrência de falha na prestação dos serviços, o que provocou atraso na chegada ao destino de cerca de quinze horas. Demais, a apelada sequer ofertou opção de realocação em voo que chegasse em horário mais próximo ao inicialmente contratado. O caso encerra a ocorrência de caso fortuito interno. Defende que a reclamada indenização é de ser fixada, já que a situação ficou cabalmente comprovada e se inserem no risco da atividade da

companhia aérea, conforme julgados que cita. Pede a condenação da ré em R\$6.000,00, atribuindo-se a sucumbência à ré (fls. 131/144).

Veio resposta (fls. 151/156).

É o relatório.

2. Recurso fundado. Cuida-se de ação de reparação de danos morais. O autor, sustenta, em resumo, que adquiriu passagens aéreas da ré, com saída de Natal, no dia 09/10/2024 às 04:10h e chegada em São Paulo/SP no mesmo dia, às 07:35h. No entanto, o voo foi cancelado, sem a antecedência mínima e sem qualquer assistência material. Alega que foi realocado noutro voo, que chegou ao destino às 22:20h – após quase 15 horas do inicialmente programado (fls. 01/15).

O atraso total de quase 15 horas é fato incontroverso. Todavia, a ré alegou que o fato decorreu da necessidade de remanejamento não previsto da malha aérea, devido ao alto índice de tráfego aéreo (fls. 39/52). Sem razão, contudo.

Embora ponderáveis os argumentos da sentença, além do fato de se perceber certa tendência do STJ no sentido do entendimento esposado, é de se convir que esta 15ª Câmara possui interpretação diversa.

Não há possibilidade de desconsiderar a responsabilidade da ré. O caso fortuito e/ou força maior não são hábeis a afastar a obrigação da empresa que efetua o transporte, mormente quando o risco assumido por esta é em decorrência da atividade empresarial que exerce.

Afinal, eventuais problemas operacionais ou mecânicos nas aeronaves, problemas climáticos, readequação da malha aérea, etc., em verdade, constituem **fortuito interno** – inserido nos desdobramentos naturais da atividade explorada –, incapaz de excluir a responsabilidade da prestadora de serviços na conformidade do artigo 14, § 3º, do CDC.

Nesse sentido – **mutatis mutandis**:

Ementa: Direito Civil e do Consumidor. Transporte aéreo. Cancelamento de voo. Responsabilidade objetiva. Dano moral. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos morais em decorrência de cancelamento de voo motivado por interdição da pista do aeroporto. II. Questão em discussão 2. **A questão em discussão consiste em saber se o cancelamento do voo, decorrente de interdição da pista aeroportuária, configura fortuito interno capaz de ensejar a responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos causados.** III. Razões de decidir 3. **O cancelamento do voo em razão de problemas na infraestrutura aeroportuária caracteriza fortuito interno, inerente à atividade de transporte aéreo, o que não exime a companhia aérea de sua responsabilidade pelos danos causados aos passageiros.** 4. O atraso de mais de 22 horas para chegada no destino final ultrapassa o mero dissabor, configurando dano moral indenizável. 5. O valor indenizatório deve respeitar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo arbitrado no valor de R\$ 8.000,00, conforme requerido pelo autor, com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora

desde a citação (art. 405 do CC). IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido. Tese de julgamento: "1. **Problemas na infraestrutura aeroportuária configuram fortuito interno, não afastando a responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos decorrentes do cancelamento de voo.** 2. Atraso superior a 22 horas no transporte aéreo caracteriza dano moral indenizável." Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 737 e art. 927; Código de Processo Civil, art. 373, II; CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp. nº 318379-MG/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002. (TJSP. Apelação nº. 1013433-45.2023.8.26.0003. Rel. Des. Achile Alesina. 15ª Câmara de Direito Privado. 12/12/2024). (negreji).

TRANSPORTE AÉREO DANOS MORAIS Atraso de voo. Itinerário doméstico. **Parte autora que teve o voo originalmente contratado alterado por duas vezes, segundo a companhia aérea, por readequação da malha aérea e problemas de infraestrutura aeroportuária. Situações que configuram fortuito interno, pois previsíveis e ligados à atividade desenvolvida pela companhia aérea.** Atraso total de 13 (treze) horas na chegada da passageira ao destino final. Assistência inadequada. Fornecimento apenas de voucher para táxi. Dano moral. Reconhecimento. Indenização arbitrada em R\$ 2.000,00, objeto da irresignação da autora que comporta acolhimento. Valor que está aquém dos fatos ocorridos nos autos. Ainda que não tenha se verificado a perda de algum compromisso pessoal ou profissional ou desdobramento danoso mais grave, o cancelamento de dois voos sem a prestação da devida assistência, culminando num atraso superior a dez horas, não justifica uma indenização tão

diminuta, a qual a rigor se revela insignificante para cumprir o escopo de inibir a reiteração da conduta lesiva. Valor irrisório em consideração a capacidade econômica da prestadora do serviço. Indenização majorada para R\$ 10.000,00. Novo valor que não tem o condão de enriquecer o passageiro. RECURSO PROVIDO. (TJSP. Apelação nº. 1006079-71.2020.8.26.0003. Rel. Des. Ramon Mateo Júnior. 15ª Câmara de Direito Privado. 09/11/2020). (negrejei).

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. **Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso em primeiro voo, decorrente de “condições climáticas adversas”, que resultou na perda da conexão. Autor que foi reacomodado em voo da mesma companhia aérea, contudo, chegou a seu destino com aproximadamente 10 (dez) horas de atraso. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade.** 2. Dano material. Ressarcimento por dano material devido. Correção monetária e juros de mora na indenização por dano material. Montante a ser corrigido desde o desembolso, com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 3. Dano moral configurado. Autor que chegou a seu destino com aproximadamente 10 (dez) horas de atraso, sem receber assistência material, tendo perdido compromisso em decorrência do atraso. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara, considerando as peculiaridades do caso concreto. 4. Sentença reformada para julgar procedente a demanda. Inversão de sucumbência.

Recurso provido. (TJSP. Apelação nº 1018436-15.2022.8.26.0003. 15ª Câmara de Direito Privado. Rel. Des. Elói Estevão Troly. 06/03/2023). (negrejei).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo – Sentença de improcedência – **Recurso do autor – Cancelamento de voo decorrente de condições climáticas - Ausência de excludente – Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao autor - Falha na prestação do serviço configurada** - Atraso de voo de aproximadamente 16 horas do originalmente contratado - Expectativa da viagem frustrada – Circunstância que ultrapassa o mero dissabor - Companhia aérea que responde pelos serviços deficientemente prestados – Aplicação do artigo 927, parágrafo único do CC – Danos morais configurados – Levando em consideração o caso concreto, a verba indenizatória deve ser arbitrada no valor de R\$ 10.000,00, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual – Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara – Sentença reformada – Recurso provido. (TJSP. Apelação nº 1000587-57.2022.8.26.0576. 15ª Câmara de Direito Privado. Rel. Des. Achile Alesina. 29/11/2022). (negrejei).

Nesse contexto, está caracterizada responsabilidade da ré, que é objetiva, nos termos do art. 14, do Código do Consumidor – ínsita ao contrato de transporte aéreo, segundo o disposto nos artigos 734 e 737, do Código Civil.

Portanto, indiscutível o aborrecimento e incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, CPC); com o que, inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor. Não se vê, *in casu*, dano moral presumido. O dano restou demonstrado. Em razão da falha na prestação do serviço da ré, o autor chegou ao destino com atraso, o que prejudicou sua programação (já que somente aterrissou no final da noite do dia 09/10/2024 (às 22:20h), quando a programação inicial era de chegada no início do dia, logo às 07:35h).

Ademais, a ré não demonstrou ter prestado qualquer assistência material nem as alternativas que ofertou para melhor atender ao passageiro. Ficou, o autor, à merece da ré e sem maiores informações.

O STJ decidiu que:

O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.) (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, oportuno transcrever a seguinte decisão do STJ: “[...] 1. O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, **levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano,**

evitando-se novas ocorrências. 2. Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade [...]” (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) (g.n.).

Com isso, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento –, dissuada o agente de reincidir na atitude.

No arbitramento, há de se considerar o tempo do atraso, a frustração da legítima expectativa do autor e a falta de assistência material, de modo que à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado ao requerente, o valor indenizatório deve ser fixado em R\$6.000,00 (seis mil reais), quantia que está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Tal valor deverá ser corrigido desde a publicação do acórdão (súmula 362 do STJ). E, tratando-se de relação contratual, os juros de mora serão contados da citação, nos termos dos arts. 389 e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024.

O julgamento passa a ser, então, de procedência para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos acima. Arcará, também, com o pagamento das custas, despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação atualizada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Pelo exposto, provê-se o recurso.

Vicentini Barroso