



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380008

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030658-44.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MIRELLA ASSUNÇÃO MIRANDA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS 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), TAVARES DE ALMEIDA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16507

APELAÇÃO Nº 1030658-44.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – JABAQUARA - 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: MIRELLA ASSUNÇÃO MIRANDA

APELADO: GOL LINHAS AÉREAS S/A

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). CRISTIANE VIEIRA

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO.

Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. A autora adquiriu passagens aéreas de Vitória a Guarulhos. Cancelamento do voo que ocasionou atraso de 16 horas. Configurada a falha na prestação de serviço. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da companhia aérea. Dano moral configurado. Valor de R\$ 6.000,00 que se mostra razoável e proporcional.

Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença a fls. 123/128, que julgou improcedente ação de indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo doméstico. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados no valor de 10% sobre o montante atribuído à causa.

O autor, ora apelante, pede a reforma da sentença. Sustenta, em síntese a ocorrência de falha na prestação de serviços disponibilizados pela companhia aérea e que houve constrangimento indenizável pela via dos danos morais. (fls. 131/148).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 148/151).

Contrarrazões a fls. 155/159.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, decorrente de atraso de voo entre as cidades de Vitória - ES a Guarulhos - SP, previsto para o

dia 04/10/2024, partindo às 11:35 e chegando às 13:00. A parte autora afirma que houve o cancelamento do voo e que ela foi realocada para voo no dia seguinte às 06:45, com chegada às 08:20.

As alegações deduzidas na petição inicial resumem-se a transtornos experimentados pelo atraso de voo e por descumprimento do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo nacional celebrado com a requerida.

Ressalte-se que o transporte aéreo configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

E, os fundamentos da sentença impugnada não podem subsistir, pois que houve a falha na prestação de serviços disponibilizados e, em decorrência, os danos morais são inerentes à situação, independentemente de eventuais desdobramentos outros, importantes, apenas, no campo da quantificação da indenização.

Nesse passo, tem-se como certa a ausência de excludente de ilicitude, pois ainda que o cancelamento do voo tenha ocorrido em razão da necessidade de readequação da malha aérea e adversidade meteorológica, tal ocorrência corresponde ao risco inerente a atividade exercida. Incumbia a requerida, nessa hipótese, oferecer alternativas de reacomodação para voo em horário equivalente, reembolso dos bilhetes ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, o que não ocorreu.

Sendo assim, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a requerida responde pelos prejuízos decorrentes da má prestação do serviço.

Leia-se a jurisprudência:

Apelação – Responsabilidade civil – Transporte aéreo
– Cancelamento e remarcação de voo para três dias
após a data contratada, com inclusão de uma escala a

mais – Indenização por danos morais – Procedência – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Defesa apresentada pela companhia aérea da existência de problemas técnicos na aeronave – Argumento não comprovado e que, ademais, caracteriza fortuito interno, não eximindo a empresa de sua responsabilidade objetiva – Falha na prestação de serviço configurada – Demandante que faz jus à reparação postulada, os quais independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador – Montante arbitrado pelo douto Magistrado que merece ser mantido – Manutenção da sentença é medida que se impõe – Recurso da ré improvido. (TJSP; Apelação Cível nº 1004708-72.2020.8.26.0100; Relator Des. Thiago de Siqueira; 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/06/2020)

CONTRATO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DANO MORAL. PROBLEMAS NA AERONAVE. DANO "IN RE IPSA". 1. Problemas técnicos na aeronave configuram fortuito interno, fato incapaz de afastar a responsabilidade objetiva da transportadora. 2. A perda definitiva de duas bagagens gera dano material. Ainda que as autoras não tenham declarado o valor dos bens contidos nas malas, os itens informados e seus valores são plausíveis (peças de vestuário feminino e acessórios básicos femininos). 3. Dano moral decorrente de perda definitiva de bagagem, além de atraso de mais de seis horas na chegada ao destino. 4. No arbitramento do dano moral, há que se observar as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica desse arbitramento. Essa fixação é realizada

dentro do prudente arbítrio do juízo. 5. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível nº 1010427-38.2020.8.26.0002; Relator Des. Melo Colombi; 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/06/2020)

Na fixação da indenização pelo dano moral, devem ser observados os princípios da razoabilidade e sobretudo, no caso em tela, da proporcionalidade.

Nesse sentido, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, já decidiu:

RESPONSABILIDADE CIVIL. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ALTERAÇÃO E ATRASO DE VOO. DANOS MORAIS. VALOR. REVISÃO. REVALORAÇÃO DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 07/STJ. NÃO OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. 1. Inexiste violação do art. 1.022 do CPC/2015, porquanto o acórdão recorrido fundamentou, claramente, o posicionamento por ele assumido, de modo a prestar a jurisdição que lhe foi postulada. 2. *In casu*, o Tribunal de origem manifestou-se expressamente sobre a ocorrência e o valor dos danos morais: "No caso dos autos, havia previsão de data e horário de embarque e desembarque, com expectativa de chegada ao destino em uma determinada data. Logo, a alteração do voo e o consequente atraso da viagem são suficientes para configurar o descumprimento do contrato de transporte e o dano moral sofrido pelos apelados. (...) A importância fixada pelo juízo *a quo* mostra-se condizente com o dano sofrido pelos apelados (R\$

6.000,00) para cada um, sendo o referido valor suficiente para reparar às vítimas sem configurar seu enriquecimento ilícito e punir o ofensor a fim de que não cometa tal ilícito novamente" (fls. 103-104, e-STJ). (...) 4. De acordo com a jurisprudência consolidada no Superior Tribunal de Justiça, a revisão do montante indenizatório por danos morais importa necessariamente no reexame de provas, o que é defeso nesta fase recursal ante o óbice da Súmula 7/STJ. Todavia, a excepcional intervenção desta Corte é admitida quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo, de modo a afrontar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. No presente caso, no qual se discute o eventual excesso do montante indenizatório fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) em decorrência da alteração do voo e atraso de viagem, entendo que a quantia fixada pelo Tribunal de origem, além de atender as circunstâncias do caso concreto, não escapa à razoabilidade, nem se distancia dos parâmetros adotados por este Tribunal Superior. 5. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, não provido. (REsp 1616079/RO, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 21/09/2017, DJe 09/10/2017).

Cita-se a lição de Caio Mário da Silva Pereira no sentido de que a indenização não pode ser "*nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva*" (in Responsabilidade Civil, RT, 3ª edição, pág. 524).

Quanto ao valor da indenização, à míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que o julgador, sempre atento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve

levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da sanção para que ilícito semelhante não se repita.

O parâmetro utilizado para fixar, de forma equitativa, a indenização, deve considerar a assistência prestada ao passageiro, eventual acomodação, traslados, a gravidade da falha da prestação de serviços, e, inclusive, o custo do bilhete aéreo.

Atento a tais critérios e, também, à moderação do intuito indenizatório, proporcionalidade e razoabilidade, o montante de R\$ 6.000,00 mostra-se adequado à indenização por danos morais, no caso concreto

Portanto, a sentença impugnada deve ser reformada para decretar a procedência da ação, condenando-se a ré a pagar em favor da autora a quantia de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, valor que deve ser acrescido de correção monetária desde o arbitramento nos termos do previsto nos arts. 389, parágrafo único do Código Civil, com incidência de juros de mora, desde a citação, nos moldes do art. 406, §1º do mesmo diploma.

Em razão da sucumbência e do resultado proferido nesta oportunidade, a requerida fica responsável por arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 18% sobre o valor da condenação.

Por fim, o artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil estabelece que: “Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”. As devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator