



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000379406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028568-63.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GISELLY DA SILVA BEZERRA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 59.941

APELAÇÃO Nº 1028568-63.2024.8.26.0003

COMARCA DE SÃO PAULO

APTES.: GISELLY DA SILVA BEZERRA

APDA.: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Apelação – Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos morais – Improcedência – Transporte aéreo – Cancelamento de voo – Realocação em outro voo que culminou no atraso aproximado de 05 horas ao destino contratado – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação de serviço configurada – Demandante que faz jus à indenização por danos morais, não, contudo, na quantia requerida na inicial – Ação que deve ser julgada procedente – Recurso da autora provido.

A r. sentença (fls. 119/124), proferida pela douta Magistrada Cristiane Vieira, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação indenizatória por danos morais ajuizada por GISELLY DA SILVA BEZERRA contra GOL LINHAS AÉREAS S/A, condenando a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da causa.

Irresignada, apela a vencida, sustentando que o atraso no embarque culminou no atraso de aproximadamente 05 horas de chegada ao destino, sem qualquer aviso prévio. Diz que durante o período de espera não receberam qualquer auxílio material, conforme determinam as normas da ANAC, sendo tais fatos suficientes para demonstrar o dano moral experimentado, que devem ser arbitrados na quantia de R\$ 8.000,00. Pede a reforma da decisão com a procedência da ação (fls. 127/136).

Recurso tempestivo, preparado e recebido no duplo efeito, com apresentação de contrarrazões (fls. 142/147).

É o relatório.

Na inicial, a autora, alega *que adquiriu passagem aérea junto à requerida e que o voo não se realizou na forma contratada. Requereu a condenação da ré no pagamento de indenização*

pelos danos morais suportados.

Citada, alegando, preliminarmente, a necessária retificação do polo passivo e ausência de pretensão resistida. No mérito, sustentou, em síntese, que o atraso ou cancelamento do voo ocorreu por motivo de força maior, por questões inerentes à complexidade do transporte aéreo; que houve realocação em outro voo o mais breve possível; que não há demonstração de danos morais, que não podem ser presumidos pelo simples atraso. Pugnou pela improcedência da ação.

A douta Magistrada houve por bem julgar improcedente a ação.

Em que pese, porém, este respeitável entendimento, é de se notar que o que importa considerar, nesta hipótese, é que, além de ter sofrido este atraso, não restou comprovado que, durante este período, foi prestada assistência adequada aos demandantes, diante da ausência de prova pela companhia aérea de prestação de alimentação durante o período. Ainda que o cancelamento do voo tivesse ocorrido por motivo de força maior, cumpriria à ré prestar a devida assistência aos passageiros, dando-lhes assistência material, com a oferta de alimentação e de local de espera apto para tanto, sobre o que nada foi demonstrado pela ré.

É de se reconhecer, por isso, que restou configurada a falha na prestação dos serviços da ré, notadamente pela falta de assistência adequada aos demandantes, conforme se lhe impunha, tendo-se em vista o cancelamento do voo.

Note-se a propósito que aplica-se, neste caso, o Código de Defesa do Consumidor, pois, há clara relação de consumo entre as partes.

A ré limitou-se a alegar, genericamente, que prestou toda a assistência necessária aos passageiros, sem, contudo, demonstrar o que exatamente teria feito, e sem apresentar qualquer prova nesse sentido, ônus probatório que lhe pertencia, inclusive nos termos do art. 373, II, do CPC.

É de se notar pelo que se extrai dos autos, que é certo que os autores sofreram graves transtornos por não terem recebido

assistência material durante o período, restando demonstrada a falha na prestação de serviços em relação a ausência de fornecimento de assistência material, conforme artigos 26, inc. II e 27, incisos II e III, da resolução 400 da ANAC, que estabelece:

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

Tais fatos foram suficientes para causar aos autores graves transtornos, preocupações, frustrações, angústias e sofrimentos. Dessa forma, restou devidamente caracterizado, no caso, a ocorrência do dano moral.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, caracteriza-se o dano moral, “*in verbis*”:

“como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade

individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)” (autor cit., in “Dano Moral”, Ed. RT, 3ª ed., pág. 22).

Tem-se entendido, igualmente, que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência.

Conforme leciona Carlos Alberto Bittar a este propósito, *“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilidade do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge ipso facto, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas conseqüências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto”* (autor cit., in “Reparação Civil por Danos Morais”, Ed. RT, pág. 202).

Este é também o entendimento da jurisprudência, consoante se infere da seguinte ementa de julgado do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pelos autores, o que encontra amparo não somente no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento, mas também nos termos do art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e dos artigos 186 e 927 do Código Civil.

No que diz respeito à fixação do montante da

indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já se decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em **termos razoáveis**, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela **contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica**”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, outrossim, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá,*

com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme apontado na inicial da presente ação, notadamente a falta de auxílio material e o atraso de aproximadamente cinco horas de chegada ao destino, afigura-se razoável fixar a indenização cabente à autora em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o julgamento deste recurso, com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até 29.08.2024. A partir de 30.08.2024 o valor será corrigido tendo como índice o IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único do Código Civil, e juros segundo a taxa legal do art. 406, §1º, ambos com a redação dada pela Lei nº 14.905 de 2024. Mencionado valor revela-se, portanto, condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela autora, com as condições socioeconômicas destes e a capacidade da ré, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos. Não é o caso, por isso, de arbitrar-se referida indenização no montante estimado na inicial (R\$ 8.000,00) por afigurar-se, à evidência, excessivo e incondizente com a finalidade desta indenização.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca.”*

A irresignação da apelante merece, pois, ser acolhida para julgar procedente a presente ação a fim de condenar a ré a reparação por danos morais, a quantia supra apontada. Em razão do resultado proclamado, a companhia aérea deverá arcar com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados por equidade em R\$ 1.000,00, cumprindo consignar, por fim, que os valores constantes da tabela editada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil representam meras recomendações para os fins do arbitramento.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Thiago de Siqueira
Relator