



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384963

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024022-62.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FÁBIO JOSÉ RODRIGUES VIEIRA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

ALB

Voto nº 16056

Apelação nº 1024022-62.2024.8.26.0003 Processo Digital

Apelante: Fábio José Rodrigues Vieira

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Foro de origem: Foro Regional de Jabaquara – 1ª Vara cível

Juíza prolatora: Cristiane Vieira

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ATRASO EM VOO Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação do autor. Cancelamento do primeiro voo e impontualidade no voo de conexão que implicaram em atraso superior a 14 horas na chegada ao destino. Prestação de serviço defeituoso. Evento que extrapola o mero aborrecimento. Dano moral caracterizado. Indenização devida. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 159/164), cujo relatório adoto, **JULGOU IMPROCEDENTE** a demanda proposta **Fábio José Rodrigues Vieira** em face de **Gol Linhas Aéreas S/A**, tendo o condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 167/180) aduzindo, em síntese, 1) que adquiriu passagem aérea para viajar de Salvador para o Rio de Janeiro, com conexão em São Paulo, com saída dia 27/10/2023, às 17:30 e chegada às 19:45 do mesmo dia; 2) devido ao cancelamento no primeiro voo, foi obrigado ao embarque substitutivo

somente as 3:30 da madrugada do dia 28/10/2023; 3) chegando em São Paulo, o itinerário sofreu nova alteração, com atraso de mais 3 horas, totalizando mais de 14 horas de atraso; 4) deixou de comparecer aos compromissos agendados no Rio de Janeiro, frustrando suas expectativas; 5) não houve prestação de assistência ou mesmo de informações claras, precisas e com antecedência; 6) houve falha na prestação do serviço; 7) a ocorrência de danos morais.

Contrarrazões às fls. 187/191.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de *Ação Indenizatória por Danos Morais*.

Narra a exordial que a autora adquiriu passagem aérea de Salvador para o Rio de Janeiro, com conexão em São Paulo, com saída dia 27/10/2023, às 17:30 e chegada às 19:45 do mesmo dia. Alegou que o voo inicial fora cancelado e remarcado apenas para as 3:30 da madrugada do dia 28/10/2023. Posteriormente, o voo de conexão também sofreu novo atraso, totalizando mais de 14h de diferença do originalmente contratado.

Citada, a requerida ofereceu contestação (fls. 47/63), rechaçando as alegações do autor, alegando que o cancelamento ocorreu em decorrência da necessidade de manutenção de emergência na aeronave, tendo sido prestada a assistência devida, com a reacomodação no próximo voo com vagas disponíveis.

Sobreveio, então, a r. sentença.

Inicialmente, há que se considerar que há clara relação

de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso as normas da Lei 8.078/90, como a do seu art. 14.

No caso concreto, é incontroverso a ocorrência de cancelamento do primeiro voo com destino à São Paulo, sua reacomodação em voo com saída na madrugada do dia 28/10/2023 e o atraso no segundo voo, de São Paulo para o Rio de Janeiro, totalizando mais de 14 horas de atraso.

A parte ré apresentou documentos unilaterais indicando que o atraso decorreu de problemas relacionados à manutenção emergencial da aeronave e questões afetas à infraestrutura aeroportuária.

Ocorre que tais fatos constituem fortuito interno, caracterizando, assim, falha na prestação de serviços.

Dispõe o artigo 27 da Resolução ANAC 400/2016:

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.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

No caso dos autos, em decorrência do atraso no primeiro voo, o autor deixou de chegar em seu destino na noite do dia 27/10/2023, com um atraso superior a 14 horas.

Desta forma, o atraso ultrapassou o mero aborrecimento, restando inegável os reflexos negativos ao autor, diante do prejuízo de tempo, angústia e aflição, necessitando o dano moral suportado ser indenizado.

Não se discute os transtornos causados pela companhia aérea em razão de sua conduta desidiosa; contudo, o valor dos danos morais deve ser arbitrado com cautela, visando, de um lado, a punição do agente causador, mas, por outro, evitar o enriquecimento ilícito da parte beneficiada.

Dessa forma, prudente o arbitramento dos danos morais em R\$ 1.500,00. O valor arbitrado deve ser atualizado pela tabela

prática do Tribunal de Justiça a partir desta decisão (Súmula 362, STJ), acrescido de juros de mora nos termos do artigo 406 do Código Civil, contados da citação (CC, artigo 405), tendo em vista a natureza contratual.

Portanto, reformo integralmente a r. sentença para condenar o réu ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 1.500,00.

Condeno o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais, os quais fixo em 20% do valor da condenação, já considerados os honorários recursais.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA