



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000085-23.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CLÁUDIA ARAGÃO SANTANA, 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 VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 22 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 1000085-23.2024.8.26.0003

Origem: **Foro Regional de Jabaquara/3ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Laurence Mattos

Recorrente: **Ana Cláudia Aragão Santana**

Recorrida: **Gol Linhas Aéreas S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01697

Apelação cível. Ação de indenização. Voo nacional. Atraso de aproximadamente dezessete horas em relação ao horário previsto originalmente para a chegada ao destino. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Incidência do Código de Defesa do Consumidor [AgRg nos EDcl no AREsp nº 418.875/RJ]. Ausência de excludente da responsabilidade. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade civil objetiva da companhia aérea. Telas sistêmicas insuficientes para demonstrar o alegado evento climático. Verificada a ocorrência de decolagens no aeroporto em horário próximo ao que estava programado o voo da autora. Cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo. Dano moral configurado. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (dezessete horas) para chegada ao destino, apenas no dia seguinte ao originalmente previsto. Ausência de comprovação efetiva da prestação de assistência material. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 7.000,00, nos limites do pedido. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Inversão do ônus de sucumbência. **Recurso provido.**

Vistos etc.

Trata-se de recurso contra a r. sentença de fls. 189/193, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, ajuizada por Ana Cláudia Aragão Santana contra Gol Linhas Aéreas S/A. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.

A autora, ora apelante, defende a ocorrência de abalo de ordem moral, decorrente do atraso de aproximadamente dezessete horas para a chegada ao destino, sem que lhe fosse prestada assistência material devida.

Afirma o cancelamento unilateral de voo de conexão originalmente contratado, sem que lhe fosse prestada informações e assistência necessária. Afirma a inexistência de excludente de responsabilidade. Aduz que, embora tenha sido reconhecido o não cumprimento do serviço de transporte e os transtornos enfrentados pela autora, deixou-se de condenar a ré pelo prejuízo moral causado. Pede seja fixada reparação por dano extrapatrimonial no valor de R\$ 7.000,00. Por conseguinte, requer a inversão do ônus de sucumbência ou o afastamento/diminuição da condenação, em caso de manutenção do *decisum*.

Contrarrazões apresentadas às fls. 217/221.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 211/213 e fls. 228/230).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso da parte autora comporta provimento.

Pelo que narra na inicial, a autora contratou transporte aéreo perante a ré, adquirindo passagem para o trecho Recife-PE/Florianópolis-SC, com conexão no Rio de Janeiro-RJ. A saída de Recife, em 29/10/2023, estava programada às 11h35 e a chegada em Florianópolis prevista para as 22h10 do mesmo dia. Embora a primeira parte tenha ocorrido normalmente, a autora foi informada de que o voo de conexão atrasaria por questões técnicas. Diz que após aguardar por duas horas, foi comunicado o cancelamento do voo, com reacomodação da autora para outro que partiria apenas no dia seguinte, 30/10/2023, às 8h00. A autora alega que nenhuma assistência foi prestada, permanecendo no aeroporto, sem descanso adequado. Afirma ter chegado ao destino com aproximadamente dezessete horas de atraso, visto que o novo voo atrasou a partida em uma hora. (fls. 21/22).

Em contestação, em suma, a ré justificou o atraso da autora para chegada ao destino em fortuito externo: “fatores meteorológicos desfavoráveis” no aeroporto do Rio de Janeiro, com relação ao voo de conexão cancelado e “procedimento de embarque e ao tráfego aéreo” no tocante ao novo voo. Alegou ter providenciado toda a assistência necessária. Negou a ocorrência de dano de ordem moral.

Dito isto, é incontroverso que houve cancelamento do voo de conexão originalmente contratado pela parte autora, que foi realocada para outro no dia seguinte ao originalmente previsto, o qual também sofreu atraso, ocasionando aproximadamente dezessete horas de atraso para a chegada ao destino. Resta verificar, porém, se estava presente alguma hipótese de excludente da responsabilidade da parte ré pela demora. E a resposta é negativa.

Primeiramente, aplica-se à hipótese retratada nos autos as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"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).

Dito isto, tem-se que a responsabilidade da ré, como fornecedora de serviços de transporte aéreo, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por*

defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

O §3º do dispositivo em comento, por sua vez, prevê que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: “I - *que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Assim, o fornecedor responderá objetivamente pelos danos causados por atrasos de voos, salvo se comprovar eventual excludente de responsabilidade.

No caso, a companhia aérea limitou-se a afirmar que o cancelamento se deu por “más condições climáticas”, juntando telas de sistemas para indicar que no dia do voo constava observação meteorológica especial, sem explicitar de fato a impossibilidade de decolagem.

Com efeito, a decodificação do boletim METAR, apresentada pela ré, é uma ferramenta de auxílio ao aprendizado, de modo que sua simples leitura, muitas vezes, pode não ser suficiente para uma correta interpretação do clima.

A generalidade dos termos ali lançados não permite concluir que o cancelamento do voo em questão decorreu dos fatores meteorológicos alegados pela ré. Trata-se de elementos sem força probatória, que não elucidam de forma satisfatória os alegados problemas climáticos ocorridos na data dos fatos, que teriam impedido o voo no período contratado, daí porque não é possível reconhecer a causa excludente de responsabilidade alegada pela ré.

A ré poderia ter demonstrado que não havia outras aeronaves disponíveis para realizar o trajeto, inclusive de outras companhias aéreas, para a data em questão, e que nenhum voo pôde ocorrer no período, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Por outras palavras, poderia ter cuidado de evidenciar que outros voos foram impedidos de realizar a decolagem e que não existia algum disponível para realocar a parte autora em prazo razoável, mas não o fez, de modo que houve defeito na prestação do serviço, decorrente do cancelamento do voo, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

A propósito, em consulta às informações perante o site da ANAC¹, este relator verificou a ocorrência de decolagens no aeroporto do Rio de Janeiro (GIG) em dia e horário próximos ao previsto originalmente para o voo da autora.

Diante disso, não restou comprovada força maior excludente de responsabilidade, verificando-se que a hipótese é de defeito na prestação do serviço, visto que a parte autora chegou ao destino após quase dezessete horas depois do previsto.

Os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte autora transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofrida em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, sobretudo diante da ausência de comprovação do auxílio material necessário, caracterizando assim, o dano moral.

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*”).

Deverá, pois, o magistrado, a seu prudente arbítrio, medir 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

¹ <https://sas.anac.gov.br/sas/bav/view/fmConsultaVRA>

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) o atraso expressivo (quase dezessete horas) para a chegada ao destino, ocorrida apenas no dia seguinte ao originalmente previsto; b) a ausência de demonstração quanto à prestação de assistência material à autora, que permaneceu no aeroporto, sem possibilidade de descanso adequado.

Em casos parelhos, esta C. Câmara já decidiu que:

“Direito do consumidor. Apelação. Ação de indenização por danos morais. Atraso de voo. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Ausência de excludentes. Dano moral configurado. Indenização devida. Recurso provido. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais em razão de atraso de voo que resultou em 9 horas de atraso na chegada ao destino final do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o atraso de voo configura falha na prestação de serviços, com fundamento na responsabilidade objetiva prevista pelo Código de Defesa do Consumidor; e (ii) estabelecer se os transtornos vivenciados pelo autor ultrapassam o mero aborrecimento, ensejando o direito à indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O transporte aéreo configura relação de consumo e, portanto, submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, que impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo serviço defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC. 4. Restou incontroverso o atraso de 9 horas na chegada ao destino final do autor, o qual foi atribuído pela companhia aérea à necessidade de manutenção não programada na aeronave. Tal justificativa não se qualifica como força maior, sendo atribuível à fortuito interno da empresa, caracterizando falha na prestação do serviço. 5. A jurisprudência pacífica reconhece que atrasos significativos em voos extrapolam o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável, pois geram frustração, ansiedade e aflição que atingem o equilíbrio emocional do passageiro. 6. Em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização por danos morais deve ser fixada no valor de R\$ 10.000,00, conforme requerido na inicial e em consonância com precedentes desta Corte. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da companhia aérea por atraso de voo é objetiva e não depende de culpa, sendo inaplicável no caso dos autos a excludente de força maior para justificar atrasos decorrentes de problemas organizacionais internos. 2. A indenização por danos morais em casos de atraso de voo deve observar a razoabilidade e a proporcionalidade, de forma a compensar o passageiro pelos transtornos sofridos, sem enriquecimento indevido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível

1008424-68.2024.8.26.0003, Rel. Rodolfo Pellizari, j. 11/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1010995-77.2022.8.26.0004, Rel. Elói Estevão Troly, j. 07/10/2024.”

(TJSP; **Apelação Cível 1089852-72.2024.8.26.0100**; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024)

“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)

“Apelação. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo. Ação de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Inépcia recursal do apelo interposto pela corré "Gol". Razões recursais, no tocante ao pedido de afastamento de sua condenação por danos materiais, dissociadas da motivação da sentença, que limitou sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais (artigos 932, inciso III, e artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil). Recurso não conhecido no ponto. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Hipótese em que o passageiro adquiriu bilhetes aéreos da companhia aérea "Gol", que atua em sistema de "codeshare" com outra companhia aérea ("Passaredo"). Responsabilidade solidária da corré "Gol". 3. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de cancelamento do voo, que delongou em mais de 33 horas a chegada do passageiro ao destino, sem a adequada prestação de assistência material. Ausência de excludente de

responsabilidade em razão das alegadas "condições climáticas diversas", sem comprovação. 4. Dano moral configurado. Atraso para a chegada no destino. Autor, menor impúbere, que ficou horas no aeroporto aguardando providências e que perdeu dois dias de viagem destinada ao lazer. Evidente o dano moral sofrido. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 5. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso da corrê "Gol" desprovido na parte conhecida. Recurso da corrê "Passaredo" desprovido." [destaquei]

(TJSP; **Apelação Cível 1017106-89.2023.8.26.0506**; Relator (a): **Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

"Apelação - Transporte Aéreo - Alteração de Malha Área. Voo Internacional. Cancelamento de voo no momento do embarque, de modo que a autora fora realocada para voo em dia posterior, chegando ao seu destino final com 26 horas de atraso. Companhia aérea alega que tal cancelamento ocorreu por motivos operacionais. - O caso em comento deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que rege a relação jurídica estabelecida entre as partes. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da empresa ré, no caso, é objetiva e independe de comprovação de culpa, respondendo pela reparação dos danos morais causado à sua cliente por defeito decorrente do serviço por ela prestado. Teoria do Risco Profissional. - Autora que busca o arbitramento de danos morais. Danos morais caracterizados e ora fixados no valor de R\$10.000,00, pautado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. - Sentença Reformada - Apelo Provido." [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1006260-02.2023.8.26.0445**; Relator (a): **Ramon Mateo Júnior**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024)

Portanto, levando em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, deverá ser fixada indenização no valor de R\$ 7.000,00, no limite do pedido, que serão 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil).

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

Por conseguinte, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que a ré deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes
Relator