



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386857

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017040-32.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelada RAVENA DIAS FIGUEREDO RODRIGUES DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 36792

COMARCA: São Paulo – Foro Regional de Jabaquara – 5ª Vara Cível

APTE. : Gol Linhas Aereas Inteligentes S/A

APDO. : Ravena Dias Figueredo Rodrigues dos Santos

Ementa: Direito Civil e do Consumidor. Transporte aéreo. Cancelamento de voo nacional. Responsabilidade objetiva. Dano moral. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Manutenção do decidido. Recurso não provido.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pela ré e companhia aérea contra sentença que julgou procedente ação de indenização por danos morais e danos materiais 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 24 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 em r. sentença no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405 do CC).

9. O dano material só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo, que restaram comprovados.

10. Fixação de honorários recursais.

IV. Dispositivo e tese

11. Recurso não 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 24 horas no transporte aéreo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 261/263, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Fabio In Suk Chang, que julgou procedente a ação indenizatória ajuizada pela apelada em face da apelante. Recorre a ré e busca a reforma da sentença. Autos regularmente processado e respondido (fls. 283/304).

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória de danos morais e materiais ajuizada pela apelada Ravena Dias Figueredo Rodrigues dos Santos em face de Gol Linhas Aereas S/A.

Narra a autora, na exordial e em breve síntese, que adquiriu passagens aéreas com o seguinte itinerário:

- G3 1475 CAMPO GRANDE (origem) SÃO PAULO (destino), 09/10/2022, 13H20 (partida) e chegada às 16hs.
- G3 1564 SÃO PAULO (origem), SALVADOR (DESTINO), 09/10/2022, 16H40 (partida) e chegada às 19h05.

Ao chegar ao aeroporto, soube que o voo inicial estava atrasado e embarcou somente às 13h30.

Ingressando na aeronave, teve de aguardar no interior por mais de duas horas. E às 16hs, ele e os demais passageiros tiveram de se retirar da aeronave.

Após muitas tratativas, somente conseguiu realizar a viagem no dia seguinte, às 14h25, chegando ao local de destino às 18h27.

Houve atraso de 24 (vinte e quatro) horas.

Sofreu aborrecimentos.

Requer pelo todo o narrado a condenação da ré ao pagamento de R\$ 265,21 por danos materiais e de R\$ 8.000,00, a título de danos morais.

A ré Gol, devidamente citada, apresentou a contestação, às fls. 98/124, alegando que o cancelamento se deu por motivo de força maior. Houve interdição da pista do aeroporto. Que não há provas e nem subsiste o dever de indenizar. Postula pela improcedência da demanda.

Réplica de fls. 207/221.

Dispensada pelas partes a especificação de provas e nos termos do art. 355, I do CPC, sobreveio a r. sentença que julgou procedentes os pedidos para condenar a ré a pagar indenização por danos morais de R\$ 8.000,00, observada a correção monetária a teor da Súmula 362 do STJ e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, além de danos materiais de R\$ 265,21, corrigido a partir do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Recorre a ré.

É a síntese do necessário.

Dos danos morais:

In casu, não se estabeleceu controvérsia sobre o contrato de transporte aéreo firmado entre as partes, bem como quanto ao cancelamento do voo do autor, confessado pela própria ré em defesa.

A ré afirma que houve cancelamento do voo em razão da interdição na pista no aeroporto de Congonhas na data aprazada.

Trata-se de evidente relação de consumo e, assim, aplica-se o art. 14, caput, da Lei nº 8078/90, imputando-se à ré a responsabilidade objetiva pela falha do serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois, o atraso se deu por interdição da pista do aeroporto (problemas na infraestrutura aeroportuária), o que está atrelado ao exercício da atividade da ré, cujo risco deve ser por ela suportado, constituindo, portanto, fortuito interno.

Dessa forma, evidente a falha na prestação dos serviços por parte da ré, resultando em dissabores que ultrapassam o mero aborrecimento e ensejando os danos morais pleiteados.

Com efeito, dispõe o artigo 737 do Código Civil:

"O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior."

E o Código de Defesa do Consumidor, prevê que:

"Art. 14. 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.

(...) § 3º 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, não há qualquer excludente para afastar a responsabilidade da apelante pelos danos causados à apelada.

Esta C. Câmara e E. Tribunal já decidiram em casos similares:

TRANSPORTE AÉREO DANO MORAL Ausência de prestação de assistência material aos autores, durante o atraso de 14 horas Cancelamento de voo que decorreu em razão do fechamento da pista no aeroporto A interdição da pista no aeroporto está atrelada ao exercício da atividade da ré, cujo risco deve ser por ela suportado Assistência que era obrigatória, nos termos dos artigos 26 e 27, III, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC, levando em conta que o atraso foi superior a 4 horas Presumido abalo psicológico sofrido pelos passageiros pelo atraso de voo Empresa ré que não prestou assistência necessária durante este período de atraso Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor indenizável Ocorrência de dano moral Recurso provido, neste aspecto. DANO MORAL VALOR DA CONDENAÇÃO Autores que pretendem indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor Descabimento - Indenização, a título de dano moral, fixada em R\$ 1.000,00 (mil reais), para cada autor, atendendo-se a critérios de proporcionalidade e de razoabilidade e levando em conta que o transporte aéreo foi efetivamente prestado em favor dos autores, que chegaram ao seu destino, embora com as ocorrências por eles relatadas Correção monetária a partir da data deste acórdão, nos termos da sumula 362, do STJ desde a citação Juros moratórios legais contados "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" Súmula 326 do STJ - Recurso provido em parte, neste aspecto. DANO MATERIAL Ocorrência Os autores comprovaram que, em decorrência do atraso do mencionado voo, suportaram gastos com alimentação que devem ser ressarcidos Valores Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA Em razão da sucumbência, arca a ré com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1027886-79.2022.8.26.0003; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara

Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

Apelação. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Ação de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso de voo, que delongou em cerca de 7 (sete) horas a chegada dos passageiros ao destino, em relação ao horário contratado. Alegação, pela parte ré, de que o atraso decorreu da manutenção da infraestrutura aeroportuária, em razão de buraco surgido na pista do Aeroporto de Salvador/BA. Fortuito externo não caracterizado. Situação recorrente, que se verificou nos anos de 2020, 2022 e 2023. Evento que não se caracteriza como imprevisível e inevitável, e passou a ser abrangido pela álea da atividade prestada pelas companhias aéreas que operam em referido aeroporto. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano moral. Dano in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada um dos coautores, consideradas as peculiaridades do caso concreto, e os precedentes deste Tribunal de Justiça. 3. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1026240-46.2023.8.26.0602; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de 24 horas na viagem que os autores contrataram com a parte demandada de Sinop para Cuiabá - Cancelamento de voo decorrente da necessidade de manutenção na aeronave - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos autores - Falha na prestação do serviço configurada - Requerentes realocados em outro voo, acarretando atraso de vinte e quatro horas até a chegada ao destino final - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente para diminuir os desconfortos sofridos pelos demandantes - Ônus da prova que incumbia ao réu (art. 373, II, do NCPC) - Abalo emocional caracterizado Verba indenizatória devida e majorada ao valor adequado de R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade Precedentes desta Corte - Recurso provido para majorar o valor da indenização por dano moral para cada um dos autores, de mil para dez mil reais, corrigido monetariamente desde a publicação desde acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e com juros de mora de 1% a.m., nos termos da sentença, bem como aumentada a verba honorária sucumbencial devida ao patrono dos requerentes, em virtude da atuação em grau recursal, de dez para quinze por cento sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1011912-35.2021.8.26.0068; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2022; Data de Registro: 02/05/2022) (g.n.).

Dessa forma, é evidente a responsabilidade objetiva da transportadora aérea, com fulcro na teoria do risco profissional, restando configurado o dever de indenizar a parte autora pelos transtornos sofridos em razão do cancelamento do voo, o que enseja frustração na expectativa de viagem.

Assim, os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação,

aflição e angústia da autora, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

A disciplina da responsabilidade civil objetiva segue a regra geral do art. 927, parágrafo único do Código Civil:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Oportuno observar que, dano moral é a “lesão de interesse não patrimonial de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo”, ou, no dizer de ZANNONI, também mencionado por MARIA HELENA DINIZ:

“o dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano... o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente” (“in”, Curso de Direito Civil, vol. VII, Editora Saraiva, São Paulo, pág. 72).

Assim, é devida a indenização pelos danos morais.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados,

proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, o valor indenizatório na quantia arbitrada em r. sentença, de R\$ 8.000,00, mostra-se adequado, levando em consideração os critérios da razoabilidade e proporcionalidade e o arbitrado por esta C. Câmara em casos parelhos:

TRANSPORTE AÉREO RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS CANCELAMENTO/ATRASO DE VOO Fato que caracteriza fortuito interno Reponsabilidade objetiva da ré, nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor, ínsita ao contrato de transporte aéreo Indenização devida, com valor majorado (R\$ 8.000,00) para cada autor Adequação nos juros de mora Recurso parcialmente provido, com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1031809-45.2024.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024)

Apelação. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo. 8 Apelação Cível nº 1013433-45.2023.8.26.0003 -Voto nº 35480 - LSNPODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. 1. Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC). Atraso decorrente de manutenção não programada na aeronave, que delongou em mais de 21 horas a chegada da passageira ao destino. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade. 2. Dano moral configurado. Atraso excessivo, sem a adequada prestação de assistência material ou oferecimento alternativa de voo. Indenização ora arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009227-51.2024.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Dano material e moral - Cancelamento do voo (Guarulhos/BRA Madri/ESP, com uma parada em Fortaleza/BRA) com necessidade de reacomodação do requerente em novo voo e chegada ao destino final com atraso de cerca de 20 horas da programação original - Defeito na prestação do serviço - Ausência de prévia informação sobre o ocorrido e de fornecimento de assistência material - Indenização por dano material cabível - Os fatos causaram ao requerente dor psíquica característica de dano moral, porquanto frustradas suas expectativas em relação à viagem, passível de reparação - Indenização reduzida de R\$ 12.000,00 para R\$ 8.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e porque ausentes outros agravos - Precedente desta Corte - Recurso provido em parte para minorar a indenização por dano moral ao patamar de R\$ 8.000,00, mantida a verba honorária de 10% do valor da condenação. (TJSP; Apelação Cível 1000873-74.2024.8.26.0120; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cândido Mota - 1ª Vara; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024) (g.n.).

Nada a reduzir, portanto.

Recurso não provido.

Dos danos materiais:

A autora teve de arcar com despesas imprevistas, de R\$ 265,21, consistentes em transporte e alimentação.

O dano material, como largamente sabido, só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo, já que o art. 944, caput, do CC estabelece que a indenização mede-se pela extensão do dano.

A autora encartou os comprovantes de gastos às fls. 33/37, compatíveis com as despesas no período narrado pela autora.

Necessário frisar que não houve impugnação específica em peça contestatória a respeito do exato “quantum” pretendido pela passageira.

Evidente que os danos materiais restaram comprovados , nos moldes do art. 373, I do CPC.

E intimada a especificar provas, a ré requereu o imediato julgamento antecipado da lide (fl. 259/260).

Assim, deve ser mantida a condenação da ré ao pagamento de danos materiais, nos termos da r. sentença.

Recurso não provido.

Por fim, é necessário dispor sobre os honorários recursais em recurso da ré.

Dispõe a novel legislação processual:

“Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. § 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença provisório ou definitivo na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente. (...) § 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso,

o disposto nos §§ 2º e 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento..”

O C. STF e o E. STJ já pacificaram:

“É cabível a fixação de honorários recursais, prevista no art. 85, § 11, do CPC, mesmo quando não apresentadas contrarrazões ou contraminuta pelo advogado. (STF, Plenário, AO 2063, AgR/CE, rel. orig. Min. Marco Aurélio, red. p/ ac. Min. Luiz Fux, julgado em 18/05/2017)”.

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ENUNCIADO ADMINISTRATIVO N. 3/STJ. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. COMPROVAÇÃO DE TRABALHO ADICIONAL. DESNECESSIDADE. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência desta Corte Superior é firme no sentido de que a majoração da verba honorária sucumbencial independe de comprovação do efetivo trabalho adicional pelo advogado da parte recorrida, bem como independe da apresentação de contrarrazões ou contraminuta, desde que a parte recorrida tenha advogado constituído e intimado para apresentá-las. 2. Agravo interno não provido. (STJ, AgInt no AREsp 1604570 / GO - AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2019/0312384-4, Relator Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES (1141), 2ª Turma, j. em 24/08/2020, DJe 02/09/2020)”

Com o não provimento do recurso, a autora permanece vencedora em 2ª Instância, sem alteração da sucumbência imposta.

Observados os limites delineados pelo art. 85, § 11, do CPC, ficam majorados em definitivo os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor da condenação (abarcados os danos morais e materiais) em favor dos patronos da autora.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator