



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388233

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088521-92.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado/apelante VITOR AUGUSTO LEITE DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

ANA CATARINA STRAUCH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1088521-92.2023.8.26.0002

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Apelado: VITOR AUGUSTO LEITE DA SILVA

Juíza de Direito: Dra. Priscilla Buso Faccinetto

Origem: São Paulo (Foro Regional de Santo Amaro - 11ª Vara Cível)

VOTO nº 28974

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - Transporte aéreo nacional - Chegada ao destino com 6 horas de atraso em relação ao originalmente contratado - Sentença de procedência - Insurgência recursal da ré - Ausência de prova cabal de que o atraso se deu em razão de evento meteorológico - Fortuito externo - Inocorrência - Prestação de assistência material não comprovada (Resolução 400, da ANAC) - Atraso que prejudicou a regular fruição de evento musical na cidade de destino - Danos morais configurados - Transtornos que ultrapassam a hipótese de mero aborrecimento - Minoração do “quantum” indenizatório a título de danos morais para o valor de R\$ 4.000,00, em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença pontualmente reformada - RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

A Douta Magistrada *a quo*, ao proferir a r. sentença de fls. 159/166, cujo relatório adoto, julgou a “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL”, ajuizada por VITOR AUGUSTO LEITE DA SILVA em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A, nos seguintes termos:

“Diante do exposto JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por VITOR AUGUSTO LEITE DA SILVA em face de

GOL LINHAS AÉREAS S.A, resolvendo o mérito, com supedâneo no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, e condenando a parte ré no pagamento de indenização por danos morais ao autor, no valor de R\$ 6.000,00, corrigidos a partir desta data (do arbitramento súmula nº 362 do STJ) pela tabela TJ/SP até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passará a ser corrigida pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a citação até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passarão a ser calculado pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e §1º, do Código Civil). Diante da sucumbência mínima da autora, condeno o requerido ao pagamento das custas e despesas do processo, fixada a verba honorária em 10% sobre o valor da condenação.”

Insurgência recursal da ré (fls. 191/197).

Argumenta que o atraso resta justificado, em razão da ocorrência de excludente de ilicitude, consistente em força maior; que as condições meteorológicas eram desfavoráveis ao voo originalmente contratado; que a hipótese retrata fortuito externo; que não houve dano ou prejuízo ao autor. Pugna pelo provimento, para que seja julgada improcedente a ação; subsidiariamente, pela redução do valor da indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 191/197.

Subiram os autos para julgamento.

É o relatório.

Exercido o juízo de admissibilidade, em

cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º, do CPC, consigno que o presente recurso é tempestivo e se encontra preparado.

Destaco, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, *caput*, do CPC.

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL”, ajuizada por VITOR AUGUSTO LEITE DA SILVA em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A.

Narra o autor que adquiriu passagens aéreas junto à companhia ré para o trajeto de ida e volta entre São Paulo (Congonhas - CGH) e Goiânia (Santa Genoveva - GYN), com a finalidade de participar de um festival musical programado para o dia 07/10/2023. O planejamento foi feito com antecedência, e a passagem previa o embarque em São Paulo às 10h40, com chegada à Goiânia às 12h15, permitindo a participação integral no evento, cujo início estava previsto para as 14h. A volta estava agendada para o dia seguinte, às 8h30. Contudo, o voo de ida, número G3 1428, sofreu um atraso significativo, tendo decolado somente às 16h, o que configurou uma demora de mais de 6 horas em relação ao horário inicialmente contratado. Esse atraso resultou na chegada ao destino apenas às 18h20, causando a perda parcial do evento planejado, incluindo as atrações iniciais e a possibilidade de boa acomodação no local. Além disso, a companhia ré não prestou

qualquer assistência material durante o período de espera no aeroporto, obrigando o autor a arcar com gastos extras relacionados a alimentação e necessidades básicas, que seriam de responsabilidade da empresa.

Em contestação, bate-se a ré pela improcedência.

Ofertada réplica.

Instruído o feito, sobreveio a sentença de procedência ora combatida.

Pois bem.

Aplicam-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, eis que o autor contratou os serviços prestados pela ré como destinatário final.

Como se sabe, o contrato de transporte é obrigação de resultado, de forma que o transportador deve levar o passageiro ao local de destino no modo, termo e condições contratados.

No caso, é incontroverso que o voo contratado estava previsto para partir de São Paulo às 10h40min e chegar à Goiânia às 12h15min, do dia 07/10/2023. Todavia, a

decolagem atrasou, com pouso no destino ocorrendo apenas às 18h20min (fls. 25), configurando **6 horas de atraso**.

Em sua defesa, sustenta a ré que o voo G3 1428 sofreu atraso em etapa anterior, devido ao mau tempo no aeroporto de Florianópolis.

Contudo, além de as imagens colacionadas na defesa (fls. 98 e 99) serem ilegíveis/incompreensíveis, foram claramente recortadas, **não se prestando à prova cabal do alegado fortuito externo**, hipótese que permanece afastada.

A respeito da assistência material, discorre o art. 27, da Resolução nº 400, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC):

“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.”

No caso em tela, o tempo de espera foi superior a 4 horas e não houve necessidade de pernoite, porém, nenhuma prova foi trazida pela ré a respeito da alegada ausência de assistência material, consistente em fornecimento de alimentação ao passageiro.

Além disso, comprova o autor a aquisição de ingresso para evento musical ocorrido em Goiânia, com início às 14h00min do dia 07/10/2023 (fls. 26/29), de modo a concluir que sua chegada ao aeroporto às 18h20min representou evidente transtorno à fruição da atividade.

Assim, inegável que os fatos narrados causaram danos que ultrapassaram o mero dissabor, até mesmo porque não comprovada a adequada assistência material pela companhia aérea.

A prova de tal ônus era da ré, nos termos do art. 6º, inc. VIII, do CDC, e art. 373, inc. II, do CPC, do qual não se desincumbiu.

Desta forma, cabível o pagamento de indenização moral, conforme já decidiu o E. STJ:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e

*modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) **se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável**; v) **se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino**, dentre outros. 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários.” (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019) (g.n.)*

Para arbitramento do *quantum* reparatório, o juiz deve proceder de modo que não seja nem inócuo e nem absurdo, devendo sopesar as condições dos envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso.

Cabe verificar, também, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como, de aplicação excessiva da sanção ao agente.

Nos dizeres de **HUMBERTO THEODORO**, a fixação deve ser feita “*dentro do princípio do prudente arbítrio do*

julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão”. (RT 662/9).

Portanto, levando-se em consideração as particularidades do caso concreto, o caráter educativo, compensatório e punitivo dos danos morais, além da técnica do desestímulo ao comportamento desidioso da empresa ré e seu inegável poderio econômico, **reduzo o importe indenizatório para R\$ 4.000,00**, a ser atualizado da forma fixada na sentença.

Portanto, diante das peculiaridades do caso em tela, aliadas ao conjunto probatório acostado aos autos, **reformo pontualmente a r. sentença para minorar o valor da indenização moral para R\$ 4.000,00.**

Diante do provimento parcial do presente recurso, deixo de majorar os honorários advocatícios conforme previsão do § 11, do art. 85, do CPC, pois, de acordo com entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a majoração somente caberá nos casos de “*não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente.*” (Embargos de Declaração no Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.573.573/RJ, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Dj. 04.04.2017).

Observe-se, por fim, que para acesso às

instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO.**

ANA CATARINA STRAUCH
Relatora
(assinatura eletrônica)