



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391237

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031054-55.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAELA DO NASCIMENTO CAMPOS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.995 --

Apelação Cível n. 1031054-55.2023.8.26.0003

Apelante: Rafaela do Nascimento Campos

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A

Comarca: São Paulo - Foro Regional III - Jabaquara

Juiz de Direito sentenciante: Laurence Mattos

Disponibilização da sentença: 11/07/2024

APELAÇÃO – ATRASO DE VOO NACIONAL – PERDA DE CONEXÃO – CHEGADA APÓS 9 HORAS - DANO MORAL
– Atraso considerável em voo nacional – Perda de conexão – Chegada ao destino após 9 horas – Fortuito externo não comprovado, Aflição e desconfortos causados à passageira - Dever de indenizar – Caracterização:

– O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova de culpa, acarretando a condenação da companhia aérea por dano moral, em virtude de perda de conexão e atraso de mais 09 horas ao inicialmente contratado, o que gera aflição e angústia.

DANO MORAL

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

RECURSO PROVIDO.

Vistos etc.

Cuida-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 133/136, que **JULGOU IMPROCEDENTE** a ação indenizatória ajuizada por Rafaela do Nascimento Campos contra Gol

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Linhas Aéreas Inteligentes S.A, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, condenando a autora, em razão da sucumbência, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 1.500,00.

Irresignada **apela a autora** (fls. 139/147), sob o argumento de que a Resolução n. 400/2016 da ANAC impõe às companhias aéreas diversas obrigações para atrasos superiores a quatro horas e nenhuma destas obrigações foi cumprida pela ré. Diz que é evidente que a desídia da ré lhe causou danos que devem ser ressarcidos e por isso insiste no provimento do apelo, com arbitramento de indenização no montante de R\$ 6.000,00.

O recurso é tempestivo, preparado (fl. 148/149) e fica recebido, nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, por não se enquadrar a presente hipótese dentre aquelas elencadas no art. 1.012, § 1º, do Código de Processo Civil.

A ré contra-arrazoou o recurso a fls. 153/158, pugnando pela manutenção da r. sentença por seus próprios fundamentos.

É o relatório.

I. Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Rafaela do Nascimento Campos contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A, em que narra ter adquirido passagem aérea da ré, adquirido da ré passagens para o voo G3 1237, com decolagem na cidade do Rio de Janeiro no dia 05.11.2023, às 11h05m, e desembarque em São

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Paulo, no mesmo dia, às 12h15m; além disso, adquiriu também passagens para o voo G31520, com embarque em São Paulo, no mesmo dia, às 13h10m, e desembarque na cidade de Belém às 16h45m. Afirma que o primeiro voo atrasou e por isso perdeu a conexão; a ré apenas a realocou para o voo G3 1542, com embarque previsto para 21h55m e chegada ao destino às 01h35m, com nove horas de atraso, fato que lhe ensejou transtornos, pois, foi submetida a viagem demasiadamente longa e cansativa, além de ter perdido compromissos pessoais agendados. Diante disso, requereu a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Após contestação e réplica, o MM. Juiz “a quo” julgou improcedente a ação indenizatória, da qual a autora apela, comportando provimento.

No caso dos autos, destaca-se que há relação tipicamente consumerista, sendo aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990. Dessa forma, a responsabilidade da companhia de transporte aéreo pela reparação de eventuais danos suportados por seus passageiros independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

E é manifesto o vício na prestação do serviço, porque ficou incontroverso ter ocorrido o atraso no voo do Aeroporto da cidade do Rio de Janeiro para São Paulo, o que provocou a perda da conexão referente ao trecho de São Paulo a Belém. Ocorrendo o atraso da partida daquele voo, a empresa deu causa ao prejuízo da autora, porque há entre as partes contrato de transporte, o qual não foi respeitado pela

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

companhia aérea, inobstante tenha obrigação de cumprir os horários fixados, como dispõe o art. 737 do Código Civil.

Na contestação a ré justifica o atraso "em razão de procedimento de embarque de passageiros" (item 48 fls. 44) e que tais atrasos são de responsabilidade da administradora aeroportuária (fls. 46, item 52); finda sua argumentação dizendo que a causa do atraso foi "evento totalmente imprevisível e inevitável, restando evidente que se trata de uma hipótese de caso fortuito/força maior, excluindo a responsabilidade da Cia Ré e a caracterização do nexo causal" (item 55 de fls. 46).

No entanto, prova alguma traz sobre suas alegações, à exceção de "telas sistêmicas" de origem não esclarecida (fls. 45/6). Nos termos do **artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor**, o ônus da prova cabe à ré, porque não teria a autora condições de provar o motivo do atraso. Se a ré alega a excludente do artigo 14, § 3º, inciso II, cabia-lhe o ônus de prova-la e se não o faz, responde pelos vícios.

A frágil alegação, aliás, **não comprovada**, não se sustenta, tendo em vista que cabe à companhia aérea primar pelo cumprimento dos horários contratados, respondendo pelo risco de sua atividade empresarial, por se tratar de fortuito interno. Porquanto, a apelante adquiriu a passagem com antecedência, o que era do conhecimento da apelada, e procedeu ao pagamento dessa aquisição; o horário de partida foi determinado pela apelada, portanto, tinha pleno conhecimento em estar obrigado a ter o avião pronto para aquele dia e horário e não o fez; no caso, como dito, não há prova do não cumprimento

da obrigação contratual do transporte.

Nesse sentido decidiu este **E. Tribunal de Justiça**:

“Apelação. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais. Atraso de voo. Alegação de necessidade de readequação da malha aérea. Ausência de prova. Transtornos suportados pelo autor que fogem do mero aborrecimento. Prestação de assistência deficiente. Danos morais. Cabimento. Valor da indenização inalterado. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Sentença de parcial. procedência mantida. Recurso desprovido”. (37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1073688-11.2019.8.26.0002, rel. Pedro Kodama, jul. 18/12/2020).

Enfim, não há dúvidas de que a companhia aérea prestou deficientemente os serviços que lhe competiam, porque promoveu atraso de voo, acarretando perda dos voos de conexão, o que ensejou atraso de mais de 09 horas ao inicialmente contratado.

É evidente que a situação de incerteza e desamparo influiu negativamente sobre os direitos da personalidade da apelante.

Logo, a empresa apelada deve ser responsabilizada pelos danos experimentados.

Observe-se que, no caso, não se trata de hipótese de mero dano moral presumido, inaplicável conforme

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

entendimento esposado pelo Superior Tribunal de Justiça, de que: “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” (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019)”.

Com efeito, desde o ano de 2009 o Superior Tribunal de Justiça considera que o dano moral com relação a voo que tem por responsável pelo atraso seu causador, prescinde de prova e opera *in re ipsa*:

“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATRASO DE VÔO INTERNACIONAL - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM DETRIMENTO DAS REGRAS DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO DANO. CONDENAÇÃO EM FRANCO POINCARÉ - CONVERSÃO PARA DES - POSSIBILIDADE - RECURSO PROVIDO EM PARTE. 1 - A responsabilidade civil por atraso de voo internacional deve ser apurada a luz do Código de Defesa do Consumidor, não se restringindo as situações descritas na Convenção de Varsóvia, eis que aquele, traz em seu bojo a orientação constitucional de que o dano moral é amplamente indenizável. 2. O dano moral decorrente de atraso de voo, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, *in re ipsa*, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. 3 - Não obstante o texto Constitucional assegurar indenização por dano moral sem restrições quantitativas e do Código de Defesa do Consumidor garantir a indenização plena dos danos causados pelo mau funcionamento dos serviços em relação ao consumo, o

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

pedido da parte autora limita a indenização ao equivalente a 5.000 francos poincaré, cujos precedentes desta Egrégia Corte determinam a sua conversão para 332 DES (Direito Especial de Saque). 4 - Recurso Especial conhecido e parcialmente provido". (REsp 299.532/SP, Rel. Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/AP), QUARTA TURMA, julgado em 27/10/2009, DJe 23/11/2009) (g.n.).

No mesmo sentido: "AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. OVERBOOKING. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL PRESUMIDO. PRECEDENTES. DANOS MATERIAIS. OCORRÊNCIA. REEXAME MATÉRIA FÁTICA. INVIABILIDADE. SÚMULA 07/STJ. INCIDÊNCIA. VALOR. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. FIXAÇÃO COM BASE NO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. 1. O dano moral decorrente de atraso de voo, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, *in re ipsa*, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. (REsp 299.532/SP, Rel. Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/AP), DJe 23/11/2009). 2. A reapreciação por esta Corte das provas que lastrearam o acórdão hostilizado é vedada nesta sede especial, segundo o enunciado nº 7 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça. 3. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, sendo cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou ínfimo, fugindo de qualquer parâmetro razoável, o que não ocorre neste feito. 4. O agravo regimental não trouxe nenhum argumento novo capaz de modificar a conclusão alvitrada, a qual se mantém por seus próprios fundamentos. 5. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO". (AgRg no Ag 1410645/BA, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2011, DJe 07/11/2011) (g.n.).

Ademais, o Superior Tribunal de Justiça decidiu diversamente e modificar a jurisprudência com único acórdão não

atende ao que dispõe o artigo 926 do Código de Processo Civil. **Observa Lenio Luiz Streck:** “O art. 926 é potencializado pelo art. 10 em suas 'garantias de influência e não surpresa' e estabelecendo um controle público do perigoso poder cautelar do juiz. A *coerência* e a *integridade* são, assim, os *vetores principiológicos* do CPC. Em qualquer decisão judicial, a fundamentação — incluindo as medidas cautelares e as tutelas antecipadas — deve respeitar a *coerência* e a *integridade*. Do primeiro grau à mais alta Corte do país. Nesse sentido, o CPC (art. 927, V) manda que os 'juízes e os tribunais observarão (...) a orientação do plenário ou órgão especial aos quais estiverem vinculados'. O Poder Público deve ter uma só voz.”¹

Diversamente àquele acórdão, neste caso há comprovação de que o transtorno experimentado não representou mero aborrecimento cotidiano, havendo ofensa a seus direitos da personalidade, razão pela qual deve ser a requerida responsabilizada pelo dano.

Com relação ao arbitramento, é forçoso reconhecer que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

¹ In *Comentários ao Código de Processo Civil, de acordo com a Lei n. 13.256/2016*. Coordenador Alexandre Freire. Organizadores: Lenio Luiz Streck, Dierle Nunes e Leonardo Carneiro da Cunha. São Paulo: Editora Saraiva, 2.016 1ª ed., 2ª tiragem, p.1.187.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Com efeito, para arbitramento do *quantum* deve ser considerado que o atraso inicial importou na perda do voo de conexão, e atraso para chegada ao destino de 15h50m, causando extremo desgaste à autora na sua viagem de retorno.

Bem por isso o recurso de apelação merece ser acolhido, para que, no presente caso, à vista das circunstâncias, seja reparado pelo dano moral sofrido, no importe de **R\$ 5.000,00**, valor que se mostra adequado e suficiente para o fim colimado.

Tal montante deverá ser atualizado desde a data de seu arbitramento, nos termos do que enuncia a **Súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça**², mediante a aplicação da tabela prática de cálculos do Tribunal de Justiça de São Paulo, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, conforme dispõe o artigo **240 do Código de Processo Civil, cumulado com o artigo 405 do Código Civil**.

III. Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso de apelação**, nos termos do voto.

Em razão do resultado, inverte-se o ônus de sucumbência, condenando-se a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a

² Diz a Súmula n. 362/STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --