



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403302

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000264-54.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEONARDO GOMES DA SILVA DE ASSIS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000264-54.2024.8.26.0003

Apelantes: Leonardo Gomes da Silva de Assis

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A

Ação: Indenização por danos morais

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara

Juíza de 1ª instância: Dra. Cláudia Félix de Lima

Voto nº 12.868

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Aplicação do CDC. Reacomodação do apelante em outro voo. Fortuito interno. Incontroversa compensação financeira efetuada pela ré ao autor, no valor de 250 DES que configura reparação na esfera material, circunstancia que afasta o pedido do autor neste fragmento. Atraso do voo em 33 horas de chegada ao destino. Dinâmica incontroversa. Falha na prestação do serviço. Dano moral *in re ipsa* configurado. *Quantum* fixado em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 158/161, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) somente no momento do embarque foi avisado que não poderia ingressar no voo inicialmente contratado; b) faz jus a restituição da quantia de R\$.1.621,42 ofertada pela apelada, na esfera matéria; c) a responsabilidade da ré é objetiva; d) chegou ao destino com atraso de 33

horas do originalmente contratado; h) os danos morais restaram caracterizados; i) pugna pela indenização estimada em R\$.12.000,00 (fls. 164/182).

Vieram aos autos contrarrazões (fls. 206/212).

É a síntese do necessário.

Prima facie, concedo ao apelante os benefícios da Justiça gratuita, tão somente para este recurso, nos termos do art.98, § 5º, do CPC. Assim, fica afastada alegação de ausência de preparo formulada pela ré nas contrarrazões.

Cuida-se de ação consubstanciada em descumprimento de contrato de transporte aéreo nacional, por atraso de voo de mais de 33 horas em decorrência de “overbooking”, cujo escopo é a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, que totalizam a quantia de R\$.13.626,75, julgada improcedente. Daí o inconformismo.

Na contestação, a requerida defende, em suma, que o autor celebrou com ela um acordo em que concordou em ser preterido voluntariamente, inclusive recebeu a quantia de R\$.1.626,75. Diversamente do alegado, não houve falha na prestação do serviço pela ré. A verdade é que por motivos operacionais relacionados à segurança do voo foi necessário preterir alguns passageiros, em razão do peso da aeronave - *Overload* .

A sentença comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

É incontroverso nos autos que além da reacomodação em outro voo, o autor recebeu a quantia de R\$.1.626,75 (cf. comprovante de fls. 63), oferecida pela empresa aérea (fls.26, 62), bem como que sofreu atraso de mais de 33 horas de chegada ao destino contratado.

In casu, é irrelevante se a compensação financeira proposta pela ré no valor de 250 (duzentos e cinquenta) DES se deu por preterição do consumidor em razão de *overbooking* ou *overload*, visto que ambas hipóteses configuram fortuito interno a autorizar o reconhecimento de falha na prestação do serviço.

Sobre o tema, confira-se:

Apelação – Ação indenizatória – Contrato de transporte aéreo internacional – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes, do Código Civil, e 14, da Lei nº 8078/90 – **Prática de "overbooking" – Incontroversa a falha na prestação do serviço contratado - Dano moral evidenciado** – Adequação da verba indenizatória arbitrada – Inexistência de óbice à livre

fixação do "quantum" indenizatório – Embora não se olvide o recente entendimento firmado pelo C. Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário de nº 636331/RJ, que estabeleceu a prevalência dos tratados internacionais sobre a lei consumerista no que tange às viagens internacionais, impende destacar que a limitação do montante da indenização esculpida pelo artigo 22, item 1, da Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), se aplica, tão-somente, à reparação dos danos materiais - **Danos materiais - Artigo 24, da Resolução ANAC nº 400/16 – Em caso de preterição do passageiro, deve a transportadora efetuar o imediato pagamento da quantia de 500 DES, em caso de voo internacional, que, à época, correspondia à quantia de US\$ 680,05 - Pagamento, tão-somente, da quantia de US\$ 120,00, por passageiro – Necessidade de sua complementação** – Despesas decorrentes de alimentação – Em que pese tenha restado incontroverso que a transportadora requerida, além de acomodação, ofertou aos passageiros o "pacote Latam", que incluía refeição e bebidas não alcoólicas, não logrou a parte autora comprovar a despesa realizada no dia 24.04.2022 – Comprovação, tão-somente, da despesa efetivada no dia 25.04.2022, no valor de US\$ 61,83 – Descabimento da pretensão de reembolso da quantia despendida para a aquisição das passagens aéreas - Ainda que evidente o descumprimento do contrato originalmente entabulado, em razão da prática de "overbooking", é certo, no entanto, que os autores foram realocados em voo diverso – Artigo 884, "caput", do Código Civil – Recurso a que se dá parcial provimento.

(Apelação Cível 1030884-83.2023.8.26.0100; Relator

(a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023).(g.n).

AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL, FUNDADA EM CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PESSOAS. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL, POIS, AINDA QUE TIVESSE COMPROVADO A ALEGAÇÃO DE QUE A MODIFICAÇÃO DO VOO SE DEU POR RESTRIÇÃO DE PESO DA AERONAVE ("OVERLOAD"), DEVERIA RESPONDER PELOS DANOS CAUSADOS AO PASSAGEIRO, DIANTE DA CARACTERIZAÇÃO DO FORTUITO INTERNO. CONSTATAÇÃO DE QUE O AUTOR FOI REALOCADO PARA VOO PROGRAMADO PARA DECOLAR DE PORTO SEGURO NA MADRUGADA DO DIA SEGUINTE, ACRESCENTANDO CONEXÃO NO RIO DE JANEIRO, O QUE RESULTOU EM ATRASO DE 12 HORAS PARA A SUA CHEGADA EM SÃO PAULO. CABIMENTO DA REDUÇÃO DA CONDENAÇÃO A TÍTULO DE DANO MORAL PARA R\$ 5.000,00, QUANTIA QUE SE AFIGURA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL, LEVANDO-SE EM CONSIDERAÇÃO OS EFEITOS COMPENSATÓRIO E PEDAGÓGICO. MODIFICAÇÃO DO TERMO INICIAL DA CORREÇÃO MONETÁRIA E DOS JUROS MORATÓRIOS, OS QUAIS DEVEM SER APLICADOS A PARTIR DA DATA DO ARBITRAMENTO E DA CITAÇÃO, RESPECTIVAMENTE, CONFORME A JURISPRUDÊNCIA DOMINANTE DO C. SUPERIOR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(Apelação Cível 1009615-05.2021.8.26.0020; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2023; Data de Registro: 30/10/2023).(g.n).

Ação indenizatória de danos materiais e morais - aquisição de pacote de viagem junto à corre CVC - arts. 7º, parágrafo único e 25, §1º do Código de Defesa do Consumidor - responsabilidade solidária - fatos narrados que, todavia, não apontam a agência de viagens como autora da ofensa ou responsável pela causação do dano - improcedência dos pedidos em relação à corre CVC - **impossibilidade de embarque devido à "overload" - fortuito interno - responsabilidade objetiva não afastada - arts. 734 do Código Civil e 14, §3º,II do Código de Defesa do Consumidor** - posterior cancelamento das reservas pela companhia aérea, que alega conduta agressiva por parte da autora - ausência de provas - falha na prestação do serviço configurada - dever de reparação dos danos materiais consistentes nos valores gastos com o pacote de turismo - reembolso feito à corre CVC que não afasta o dever de reparação de danos perante o consumidor - direito de regresso que deve ser buscado oportunamente, se o caso - dano moral caracterizado - "quantum" indenitário mantido - incidência do juros moratórios a partir da citação - art. 240 do Código de Processo Civil - recurso da corre CVC provido - recursos dos autores e da corre GOL improvidos. (Apelação Cível 1005370-47.2022.8.26.0009; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro

Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2024; Data de Registro: 15/05/2024)(g.n).

Dito isto, infere-se que a compensação financeira efetuada pela ré ao autor da quantia de R\$.1.626,75 configura reparação na esfera material.

Neste fragmento, identifica-se que com a comprovação do pagamento às fls.63, não há falar em indenização de danos materiais, de sorte que este pedido fica afastado.

De outra banda, o autor faz jus a indenização de danos extrapatrimoniais.

Os dano moral, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos nas esferas patrimoniais ou morais.

Iniludível que a falha no serviço gerou o atraso de mais de 33 horas para a chegada ao destino pelo demandante, o que certamente lhe causou desconforto e angústia fatos que, à evidência, não podem ser considerados como mero aborrecimento.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação, cuja dinâmica restou incontroversa.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, fixo a indenização em R\$.10.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo compensar o autor pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem gerar enriquecimento sem causa.

Vale lembrar que, nos termos da Súmula 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Logo, julgo parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré ao pagamento da indenização por danos morais fixados em R\$.10.000,00, sobre a qual incidirá correção monetária a contar do arbitramento e acrescida de juros de mora à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024, contados desde a citação, e partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Finalmente, ante o decaimento recíproco, as partes dividirão igualmente as custas e despesas processuais.

O autor arcará com os honorários advocatícios equivalentes a 10% sobre o valor da causa atualizado, visto que a quantia que representa o proveito econômico obtido pela ré (R\$.1.626,75) é irrisória, no termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Por seu turno, condeno a ré ao pagamento à autora aos honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação atualizada (R\$.10.000,00) que corresponde ao proveito econômico obtido, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora