



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000411818

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1097379-15.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados HENRY LEMES MAURENT (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e DALMARI MAURENT PORTELLA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso interposto pela ré e negaram provimento ao recurso interposto pelos autores.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 30560

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1097379-15.2023.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO – 10ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO

APELANTES: DALMARIA MAURENT PORTELLA E H.L.M. (AUTORES) E GOL LINHAS AÉREAS S/A (RÉ)

APELADOS: OS MESMOS

JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. VINÍCIUS CÂMARA CAMPOS BERNARDES SIQUEIRA

TRANSPORTE AÉREO – DANO MORAL E MATERIAL – Cancelamento de voo – Justificativa apresentada pela companhia aérea de que o atraso decorreu de condições climáticas – Hipótese, porém, em que os autores não foram reacomodados em outro voo, tampouco reembolsados da passagem – Autores que demonstraram a verossimilhança de suas alegações – Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Empresa ré que não comprovou, a teor do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, a regularidade da prestação do serviço – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Indenização devida – Dano moral e material caracterizado – **Recurso da ré improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – VALOR – Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 4.000,00 para cada autor – Parte autora que pretende a majoração e ré que pleiteia a redução do valor da condenação fixado na sentença – Valor da indenização reduzido para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), atendendo a critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Recurso da ré provido e recurso dos autores improvido, neste aspecto. **RECURSO DA RÉ PROVIDO PARCIALMENTE E RECURSO DOS AUTORES IMPROVIDO.**

Trata-se de ação de reparação de danos morais e materiais, ajuizada por **DALMARIA MAURENT PORTELLA e H.L.M.** contra

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 159/163, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto e tudo mais que consta dos autos, JULGO PROCEDENTES os pedidos feitos na inicial em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A para:

II) CONDENAR a requerida a restituir à parte autora, o valor de R\$ 1403,83 (um mil, quatrocentos e três reais e oitenta e três centavos), atualizado com correção monetária pela tabela prática do TJSP, desde a data de cada desconto, e com juros demora de 1% ao mês, desde a citação;

III) CONDENAR a requerida a indenizar os autores pelo dano moral sofrido no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, atualizado pela Tabela Prática deste Eg. Tribunal de Justiça, a partir da sentença, com a incidência de juros de 1% ao mês, a contar da citação.

JULGO EXTINTO O FEITO, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a ré a arcar com as despesas do processo e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.”

Inconformadas, ambas as partes recorreram.

Os autores, em seu apelo de fls. 166/183, buscaram, em suma, a majoração do valor da indenização por dano moral para R\$ 10.000,00 para cada autor.

Sustentaram que além de terem o voo cancelado, a empresa não disponibilizou alternativas de reacomodação e a única opção disponibilizada foi o reembolso que não foi efetuado. Além disso, o objetivo da viagem era comemorar o aniversário do autor Henry.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Requereram, então, o provimento de seu recurso para reformar parcialmente a sentença nos termos supramencionados.

Recurso tempestivo e desacompanhado de comprovantes de preparo, por serem os autores beneficiários da justiça gratuita (fls. 72). Contrarrazões apresentadas pela ré a fls. 202/208.

A ré, em seu apelo de fls. 187/196, sustentou, em suma, que o atraso do voo decorreu das más condições meteorológicas.

Afirmou que a condição climática é causa excludente de ilicitude, tratando-se de caso fortuito, devendo ser afastada a sua responsabilidade pelo atraso do aludido voo.

Sustentou a impossibilidade de condenação em danos materiais e morais.

Insurgiu-se contra o valor da indenização por dano moral, tido por excessivo.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, nos termos supramencionados.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 197/198). Contrarrazões apresentadas pelos autores a fls. 209/228.

Parecer da d. Procuradoria de Justiça no sentido de que “a atuação do Ministério Público será de acompanhamento processual, protestando pela continuidade de intimação para todos os atos processuais subsequentes” (fls. 243/246).

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A pretensão dos autores, quanto ao recebimento de indenização por dano moral e material, está fundada nos aborrecimentos decorrentes do cancelamento do voo por eles contratados, o qual decorreu, segundo a empresa aérea, de condições meteorológicas desfavoráveis. Não lhes foi ofertado reacomodação, apenas a devolução de valores, a qual não foi efetuada.

É certo que cancelamentos desta natureza, conquanto acarretem inegáveis transtornos aos passageiros, são fatos imprevisíveis uma vez que a aeronave só pode decolar e pousar quando oferecer total segurança aos passageiros.

Todavia, a empresa ré não comprovou que ofereceu reacomodação, tampouco reembolsou os autores a quantia que pagaram.

Vale lembrar que, figurando a empresa ré na condição de fornecedora de serviços, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste caso, os autores afirmaram que não lhes foi oferecida reacomodação durante o período de espera, tampouco foram reembolsados das despesas por eles suportadas. Nestas condições, competia à empresa ré, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, e do mencionado artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, comprovar ausência de vício na prestação deste serviço, o que não ocorreu.

No caso em exame, ficou demonstrado, nos autos, que o serviço prestado pela ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código Defesa do Consumidor, pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste caso, a responsabilidade da ré é objetiva e independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Bem por isso, ficou evidenciado, nos autos, a ocorrência de dano material e moral indenizável.

Tal controvérsia foi bem dirimida nos seguintes tópicos da r. sentença:

“Os autores afirmaram também que adquiriram passagens aéreas de volta com outra companhia e que, em virtude do cancelamento do 1º voo, não conseguiram, por consequência, utilizar as passagens, nem reaverem a quantia que gastaram. Nesse particular, considerando que os autores comprovaram a aquisição destas passagens (documento de fls. 35/37).

Assim, é de rigor a condenação da requerida também a devolver os valores desembolsados pelos autores referentes à viagem frustrada, já que houve falha na prestação de serviços.

Quanto ao pedido de danos morais, verifico que as circunstâncias narradas configuram danos morais, pois a conduta da requerida de não cumprir o disposto no Código de Defesa do Consumidor trouxe danos morais aos requerentes, já que não foram reacomodados em voo subsequente, tampouco reembolsados dos valores que gastaram com as passagens.

Ainda convém lembrar que, segundo o relato inicial, a viagem foi marcada para a celebração do aniversário de um dos autores, fato este que pode ser confirmado pela certidão de nascimento acostada aos autos às fls. 25.

Tais situações representam falha na prestação de serviços da ré da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado. A aflição e angústia causadas aos passageiros, diante dos fatos narrados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

na inicial, revelam os transtornos de ordem moral sofridos, dando ensejo à reparação indenizatória.” (fls. 162)

Por outro lado, conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, proclamou, que, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Na espécie, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o valor da indenização arbitrado na r. sentença, a título de dano moral, isto é, R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, afigura-se excessivo, desproporcional à magnitude do dano.

Nestas condições, levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, o valor desta indenização deve ser reduzido para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), para cada autor.

Tal valor se afigura suficiente para reparação da angústia e dos aborrecimentos sofridos pelos autores.

Tal montante deve ser corrigido a partir da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte verbete: “a correção monetária do valor da indenização do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

dano moral incide desde a data do arbitramento”.

Na espécie, a correção monetária deve ser contabilizada desde a data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor superior ao ora fixado.

Anote-se, também, que, de conformidade com a súmula 326 do STJ, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

E quanto aos prejuízos materiais, é de rigor a condenação da requerida também a devolver os valores desembolsados pelos autores referentes à viagem frustrada.

Assim, reconhecido o direito à indenização por dano moral e material, cabe à ré arcar, por inteiro, com as verbas decorrentes da sucumbência, ainda que o valor arbitrado seja inferior ao pleiteado pela parte autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento parcial ao recurso interposto pela ré para reduzir o valor da indenização, a título de dano moral, para R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e nego provimento ao recurso interposto pelos autores. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR