



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411648

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034598-51.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VICTOR NATAN RIBEIRO DOS SANTOS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

WALTER FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 43.576

APELAÇÃO N° 1034598-51.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO — 4ª V.C. FR. REG. DO JABAQUARA

APELANTE: VICTOR NATAN RIBEIRO DOS SANTOS

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

MM. JUÍZA DE 1º GRAU: SAMIRA DE CASTRO LORENA

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – IMPROCEDÊNCIA – TRANSPORTE AÉREO – ATRASO EM VOO NACIONAL – CHEGADA DO AUTOR AO DESTINO ALMEJADO COM ATRASO SUPERIOR A QUATRO HORAS – OCORRÊNCIA DE DANO MORAL, MAS INDENIZAÇÃO FIXADA EM MENOR EXTENSÃO – Não tendo a empresa ré comprovado a presença de qualquer justificativa para o atraso de 07h05 na chegada do autor ao destino final almejado, somado à ausência de comprovação de ter prestado a requerida assistência material adequada no íterim entre a hora prevista para o embarque do passageiro na respectiva aeronave e o efetivo momento em que isso ocorreu, o que era seu dever (Art. 27 da Resolução nº 400/2016 da ANAC), de rigor a condenação da companhia aérea ré ao pagamento de indenização por danos morais em decorrência dos transtornos experimentados pelo autor no episódio. Valor indenizatório que, contudo, não pode atingir o valor pretendido (R\$ 8.000,00), que se mostra exagerado. Indenização de caráter extrapatrimonial fixada em R\$ 4.000,00, quantia adequada ao caso e que não representa enriquecimento indevido da parte autora. Ônus da sucumbência a ser suportado exclusivamente pela requerida (Súmula 326 do STJ). Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos...

Ação de indenização por danos morais, decorrente de alegada falha na prestação de serviços ocorrida em voo nacional, julgada improcedente (fls. 180/186).

Inconformado, o autor interpõe recurso de apelação, em que sustenta que o cancelamento de voo de conexão, no aeroporto da cidade de Salvador-BA, somente lhe foi comunicado na sua chegada a tal local, o que veio a ocasionar um atraso em torno de 07 (sete) horas na sua chegada ao destino final almejado, em Natal-RN, ressaltando que os *vouchers* de alimentação fornecidos pela companhia aérea ré teriam sido insuficientes para propiciar a adequada alimentação do autor enquanto aguardava a partida do referido voo. Acrescenta que a própria sentença reconheceu a ausência de causa excludente de responsabilidade da companhia aérea apelada pelo longo atraso na partida do voo de conexão em referência, de modo que insiste ter experimentado abalo moral no episódio, a ser reparado por meio de fixação de indenização correspondente, no valor postulado na inicial. Persegue, nos aludidos termos, a reforma da sentença proferida, com o julgamento de procedência da ação (fls. 193/211).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em sessão virtual.

É o relatório.

O recurso é parcialmente provido.

Representa fato incontroverso nos autos o atraso de 07h05 na chegada do apelante ao destino final almejado, na cidade de Natal-RN, em decorrência de longo atraso na partida de voo no aeroporto de conexão, na cidade de Salvador-BA, tendo a companhia aérea ré afirmado que tal fato teria ocorrido em virtude da necessidade de se aguardar o embarque da tripulação técnica.

Pois bem. O art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor, por oportuno, aplicável ao caso em tela, adotou a teoria do risco da atividade, segundo a qual o fortuito externo apto a afastar a responsabilidade civil deve ser imprevisível e totalmente estranho ao risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor.

O Código Civil também afasta a responsabilidade civil da transportadora nas hipóteses em que se verificar caso fortuito ou força maior, conforme art. 734.

Contudo, não se vislumbra que a alegada necessidade de se aguardar a tripulação técnica possa servir de justificativa para eximir a companhia aérea ré da responsabilidade por eventuais falhas ocorridas no serviço de transporte prestado aos seus passageiros,

conclusão essa, a propósito, também pronunciada pela magistrada *a quo* na r. sentença proferida.

E uma vez que se trata de responsabilidade objetiva, decorrente do risco inerente à atividade de tráfego aéreo desenvolvida, não cabe analisar se houve culpa ou negligência do agente, bastando a existência do nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano experimentado pela vítima, o que ficou efetivamente demonstrado no caso dos autos, tendo em vista o atraso injustificado em voo nacional de 07h05 para que o autor atingisse o destino final pretendido.

Outrossim, por outro vértice, aplica-se subsidiariamente à Lei Consumerista as normas gerais da Agência Nacional de Aviação, na qualidade de órgão regulador do serviço, que estabelece na Resolução nº 400/2016, art. 27, que, nas hipóteses de atraso de voo, qualquer motivo que seja, a companhia aérea deve prestar assistência material consistente em fornecimento de alimento, se o atraso superar a duas horas, e acomodação e hospedagem, se o atraso persistir por mais de 4 horas, o que constitui risco inerente ao próprio desenvolvimento da atividade empresarial das transportadoras aéreas.

No caso vertente, em que pese ter sido fornecido *vouchers* de alimentação ao autor pela companhia aérea ré (fls. 27 e 28), e não obstante a alegação autoral de insuficiência dos respectivos valores ofertados, cuja demonstração pelo apelante, registre-se por oportuno, não restou efetivamente demonstrada nos

autos, há de se considerar que o voo de conexão tinha por hora de partida originalmente 14h40 do dia 15/12/2023, enquanto que a saída do voo ocorreu somente às 22h05 daquele dia, ou seja, o autor permaneceu por mais de sete horas naquele aeroporto, de modo que a assistência material deveria incluir acomodação do autor em hospedagem fornecida pela ré, o que não se verificou no caso concreto.

E por assim agir, a ré não providenciou a redução dos efeitos danosos ao autor, e aí sim, respeitado o entendimento da magistrada oficiante, também reside a responsabilidade civil para indenizá-lo pelo dano moral experimentado, uma vez que durou tempo superior ao limite físico e psicológico tolerável pelo ser humano, o que gera aflição e ansiedade que superam o limite do tolerável e do mero aborrecimento.

Em casos análogos ao presente, *mutatis mutandis*, assim se posicionou esta C. Turma Julgadora:

*Transporte aéreo – Voo internacional –
Ação indenizatória – Sentença de
improcedência – Irresignação dos autores
– Alteração do horário do voo do primeiro
trecho (Lisboa-Campinas) por alegadas más
condições meteorológicas relacionadas ao
aeroporto de origem que foram
comprovadas, ocasionando a perda do voo
de Campinas-Florianópolis (destino final)
– Atraso global de, aproximadamente, 20
horas para chegar ao destino – Alegação
dos autores de que não houve a prestação*

de assistência durante o período de espera – Requerida que não se desincumbiu de demonstrar o cumprimento da obrigação de proteção – Falha na prestação do serviço evidenciada – Companhia aérea que não prestou assistência material adequada – Descumprimento dos deveres laterais ínsitos à boa-fé objetiva e dever de proteção, aptos à caracterização de inadimplemento, per se, nos termos do Enunciado n. 24, das Jornadas de Direito Civil I – Responsabilidade da ré evidenciada – Indenização por danos morais devida – Fixação em R\$ 5.000,00 para cada autor, que se mostra adequada ao caso concreto – Recursos parcialmente providos.

(Apelação Cível n.º 1002316-27.2021.8.26.0068, Relator: Marco Fábio Morsello; j. em 16.11.2021).

Transporte aéreo de pessoas – Reparatória de danos morais – Improcedência – Apelação dos autores – Cancelamento de voo e atraso na chegada ao destino – Condições climáticas desfavoráveis – Falta de assistência aos requerentes durante o período de espera – Danos morais existentes – Apelação provida.

(Apelação Cível n.º 1003513-17.2021.8.26.0068, Relator: Gil Coelho, j. em 04.11.2021).

De rigor, portanto, a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor do autor, de forma a reparar os transtornos experimentados pelo apelante no episódio.

Definido o dever de indenizar, no que tange à fixação do respectivo *quantum*, assinala-se que, não obstante inexistirem regras objetivas para a fixação da indenização por danos morais, é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter, tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, como punitivo-pedagógico, visando à desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Dessa forma, tendo em conta as peculiaridades do caso presente, considerando-se que os danos morais *in casu* cingem-se ao atraso de voo e à falta de assistência material integral prestada ao autor pela requerida, que se limitou somente ao fornecimento de alimentação, mas não restando comprovado maiores desdobramentos negativos advindos de tal falha da ré, tampouco a perda efetiva de compromissos inadiáveis pelo apelante, o valor indenizatório pretendido pelo requerente, na quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), mostra-se exagerado, razão

pela qual a indenização por danos morais é ora fixada no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), quantia que se mostra mais adequada para compensar os dissabores sofridos pelo autor no episódio, sem que configure enriquecimento sem causa.

Ressalta-se, outrossim, nos termos da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, que a condenação de indenização por danos morais em montante inferior ao postulado pela parte requerente não implica sucumbência recíproca.

Pelo exposto, dá-se parcial provimento ao recurso interposto, para julgar parcialmente procedente a ação, a fim de condenar a companhia aérea ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor do autor no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), acrescido de juros de mora desde a citação pela taxa Selic, descontado o valor da correção monetária que a compõe, cujo índice é o IPCA, até a data deste julgamento, momento em que passará a vigorar a taxa Selic integral.

Em razão do resultado deste julgamento, ficam invertidos os ônus da sucumbência, que passarão a ser suportados exclusivamente pela empresa requerida, que responderá pelas custas e despesas do processo, bem como por honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, ora fixados em 20% sobre o valor da condenação, em consonância com o disposto no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

WALTER FONSECA

Relator