



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

Registro: 2025.0000412054

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024338-12.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelada SUÉLEN MUXFELDT.

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 em parte ao recurso. 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 30567

APELAÇÃO Nº 1024338-12.2023.8.26.0003 COMARCA: SÃO PAULO – 5ª

VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DO JABAQUARA

APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A

APELADA: SUÉLEN MUXFELDT

JUIZ SENTENCIANTE: DR. FABIO IN SUK CHANG

TRANSPORTE AÉREO – INDENIZAÇÃO – DANO MORAL – Atraso de voo em decorrência de “overload”, que acarretou perda de voo de conexão, e atraso de 16 horas na chegada ao destino final - Justificativa apresentada pela companhia aérea que não configura causa excludente de responsabilidade – Falha na prestação de serviço de transporte de passageiros, que acarretou dano moral indenizável, à passageira – **Recurso improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – Valor – Indenização fixada na sentença em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) – 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, levando em consideração que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo a autora chegado ao seu destino, embora com o atraso por ela relatado - A correção monetária incide desde a data da sentença, época em que já havia sido arbitrada a indenização, embora em valor superior ao ora fixado - Ficam mantidos os juros de mora, na forma deliberada na sentença - **Recurso provido, neste aspecto.**

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação indenizatória, ajuizada por **SUÉLEN MUXFELDT** contra **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A**, julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 181/182, cujo relatório adoto, com os seguintes tópicos finais:

“Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00, por dano moral, corrigido desde a presente data pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento.

Considerando que "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" (Súmula 326 do STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, ante a singeleza da lide e o julgamento antecipado."

A ré apelou (fls. 187/193), alegando, em síntese, que, o real motivo da alteração foi a redução da capacidade da aeronave por motivos de segurança, o que é chamado na aviação de "Overload".

Afirmou que a se prontificou a remarcar o voo da parte apelada sem qualquer custo adicional. Sustentou a inoccorrência de dano moral indenizável e se insurgiu contra o valor arbitrado a tal título na r. sentença, tido por excessivo.

Requeru, afinal, o provimento deste apelo, com a reforma da r. sentença, nos termos supramencionados

Recurso tempestivo e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 194/195).

Contrarrazões a fls. 199/206, pelo improvimento deste apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta dos autos, a autora ajuizou a presente demanda indenizatória, diante do atraso de voo no primeiro trecho da viagem, o que acarretou a perda da conexão, sendo reacomodada em voo de outra companhia aérea apenas no dia seguinte, chegando ao destino final 16 horas depois do originalmente contratado.

Por sua vez, a empresa de transporte aéreo ré alegou que o atraso ocorreu em decorrência do "overload", o que ocasionou impacto em toda a malha aérea.

Todavia, a ocorrência de “overload” é fato previsível que integra o risco da atividade explorada pela companhia aérea, não excluindo a sua responsabilidade.

Neste sentido, são os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO E REACOMODAÇÃO. **Alegação de excesso de peso "overload". Inadmissibilidade da exclusão da responsabilidade. Fato previsível que integra o risco da atividade explorada pela companhia aérea e que não exclui sua responsabilidade, que, na hipótese, é objetiva, a teor do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.** Falha na prestação dos serviços configurada. Dano moral caracterizado e incontroverso. Dano "in re ipsa". "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. Majoração. Descabimento. Valor arbitrado razoável e que atende as circunstâncias do caso. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado integralmente à ré. Sentença parcialmente reformada. Apelação do autor parcialmente provida. Recurso da ré não provido”
(TJSP; Apelação Cível 1011637-49.2022.8.26.0554; Relator: Desembargador JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 27/11/2023).

“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. (TJSP; Apelação Cível 1009615-05.2021.8.26.0020; Relator: Desembargador 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).

Tal controvérsia foi bem dirimida pela respeitável sentença de fls. 182:

“A simples alegação de condições climáticas adversas (fls. 65: “overload” devido a chuva) não é suficiente para afastar o dever de indenizar, porquanto risco inerente à atividade desenvolvida, na medida em que aquele que auferir os bônus deve suportar com os ônus da atividade lucrativa.”

Por conseguinte, houve falha na prestação de serviço de transporte de passageiros, que acarretou dano moral indenizável, à passageira que, conforme relatou na petição inicial, “fora obrigada a suportar a espera demasiada de dezesseis horas em cadeiras desconfortáveis do aeroporto, com fome e exausta pelo atraso e realocação surpresa” (fls. 03), fato este não impugnado pela empresa ré.



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

Contudo, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o valor da indenização arbitrado na r. sentença, a título de dano moral, isto é, R\$ 6.000,00 (seis mil reais), afigura-se excessivo, desproporcional à magnitude do dano.

Com efeito, 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 Colendo 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, 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).

Tal valor se afigura suficiente para reparação da angústia e dos aborrecimentos sofridos pela autora em decorrência do atraso do seu voo, considerando que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo a passageira chegado ao seu destino, embora com o atraso por ela relatado.

O montante da condenação 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



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

da indenização do 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.

Ficam mantidos os juros moratórios, na forma deliberada na sentença.

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”.

Assim, reconhecido o direito à indenização por dano moral, cabe à ré arcar, por inteiro, com as verbas decorrentes da sucumbência, ainda que o valor arbitrado seja inferior ao pleiteado pela 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). Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR
RELATOR