



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000427729

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013623-71.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ANNE CAROLYNE INÁCIO DOS SANTOS e RAPHAEL PEREIRA DE SANTANA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1013623-71.2024.8.26.0003

Apelantes: AnneCarolyn Inácio dos Santos e Raphael Pereira de Santana

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Samira de Castro Lorena

Voto nº 10.107

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. ATRASO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada em face da Gol Linhas Aéreas Inteligente S/A, para a indenização por danos materiais e morais devido a atraso em voo, com alegação de assistência material insuficiente. A sentença retificou o polo passivo para constar a Gol Linhas Aéreas S/A e julgou os pedidos improcedentes.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a legitimidade passiva da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A e a responsabilidade por danos materiais e morais decorrentes do atraso do voo.

III. Razões de Decidir

3. Reconhecimento da legitimidade passiva da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, com base na solidariedade entre as empresas do grupo econômico, conforme art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A inadequação da hospedagem oferecida pela companhia aérea não foi alegada em termos minimamente específicos, muito menos demonstrada, a impor a improcedência do pedido de indenização por dano material.

5. Diante dos sucessivos transtornos verificados no caso concreto com a remarcação dos voos e o envio da bagagem dos autores ao local de destino antes dos próprios passageiros, está caracterizado o dano moral indenizável.

6. Sentença reformada, em parte, para julgar procedente o pedido de indenização por dano moral, com sucumbência recíproca.

IV. Dispositivo

7. Recurso provido, em parte.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 7º, parágrafo único; art. 14. Código de Processo Civil, art. 85, §8º. Resolução nº 400 da Anac, art. 27.

Jurisprudência Citada: TJSP, Agravo de Instrumento 2276908-17.2022.8.26.0000, Rel. Emílio Migliano Neto, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 05/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1014589-34.2024.8.26.0003, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 31/03/2025; STJ, REsp 1440721/GO, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 11/10/2016; STJ, AgInt no REsp n.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

1.829.164/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, j. 03/03/2020.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Anne Carolynne Inácio dos Santos e Raphael Pereira de Santana em face da Gol Linhas Aéreas Inteligente S/A.

A sentença (fls. 170/178) ratificou o polo passivo para a Gol Linhas Aéreas S/A e julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Os autores apelaram (fls. 187/201). Preliminarmente, defendem a legitimidade passiva da Gol Linhas Aéreas Inteligentes, diante da solidariedade entre as prestadoras de serviços. No mérito, defendem a ocorrência de danos materiais e morais decorrentes de atraso de quinze horas em voo, que envolveu a espera no aeroporto, os constantes reagendamentos por parte da ré e a prestação de assistência material insuficiente. Além disso, em razão do atraso, o autor Raphael não conseguiu buscar seu filho na escola, tarefa previamente acertada com sua ex-esposa.

Recurso tempestivo, preparado (fl. 202) e respondido pela ré (fls. 206/212).

É o relatório.

De início, reconhece-se a legitimidade passiva da requerida Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, controladora da empresa Gol Linhas Aéreas S/A, pois aplica-se ao caso o art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: *Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo*. Nessa conformidade, é possível a responsabilização de quaisquer das empresas participantes do grupo econômico envolvido na cadeia de produção.

Nesse sentido, precedentes desta Corte em casos envolvendo a empresa Gol Linhas Aéreas Inteligentes:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais. Insurgência dos agravantes contra decisão que declinou de ofício da competência e determinou a redistribuição dos autos a foro competente. Impossibilidade. Faculdade do consumidor em optar pelo foro do domicílio do réu consoante artigo 46 do Código de Processo Civil. Inteligência da Súmula 77 do TJSP. Empresa ré GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., que é controladora e pertence ao mesmo grupo econômico da Gol Linhas Aéreas S.A. Aplicação da teoria da aparência. Impossibilidade de se exigir do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

consumidor que faça distinção entre pessoas jurídicas semelhantes. Responsabilidade solidária entre as empresas do grupo econômico para responder pelos danos causados, conforme parágrafo único do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor. Ilegitimidade passiva afastada. Reconhecimento da competência da 6ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara para julgamento da ação. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2276908-17.2022.8.26.0000; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2023; Data de Registro: 05/06/2023)

Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – Sentença de improcedência, reconhecendo-se a ilegitimidade passiva da ré Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, determinando-se a sua substituição do polo passivo pela Gol Linhas Aéreas S/A – Ilegitimidade passiva – Inocorrência - Bilhetes aéreos emitidos por Gol Linhas Aéreas – Impossibilidade de diferenciação pelo consumidor entre a holding controladora "Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A." e as demais empresas que compõem o grupo econômico GOL – Aplicação da teoria da aparência – Responsabilidade solidária de todas as empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico para responder pelos danos causados ao consumidor – Inteligência dos artigos 7º, § único e 25, §1º, do CDC – Legitimidade passiva reconhecida – (...) – Recurso provido.(TJSP; Apelação Cível 1014589-34.2024.8.26.0003; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

Como relatado, trata-se de ação indenizatória ajuizada por Anne Carolynne Inácio dos Santos e Raphael Pereira de Santana em face da Gol Linhas Aéreas Inteligente S/A, para obter a indenização por danos materiais e morais decorrentes de atraso em voo.

A responsabilidade de prestadores de serviços por danos sofridos por seus usuários é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, necessária comprovação da existência de dano causado por defeito na prestação dos serviços, salvo hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso em tela, os autores narram ter comprado passagens de volta de Buenos Aires, na Argentina, para Maceió, com conexão na cidade de São Paulo. O voo partiria de Buenos Aires às 17h55 (dezessete horas e cinquenta e cinco minutos) do dia 23/04/2024 e chegaria em São Paulo às 20h50 (vinte horas e cinquenta minutos). Depois, outro voo partiria de São Paulo às 22h10 (vinte e duas horas e dez minutos) e chegaria em Maceió à 01h45 (uma hora e quarenta e cinco minutos).

Segundo os autores, a viagem até São Paulo ocorreu normalmente, mas, ao chegarem no aeroporto de Guarulhos, surpreenderam-se com o guichê de *check-in* fechado e foram informados que o *check-in* havia sido encerrado mais cedo. Assim, aguardaram até a obterem a realocação para voo às 07h30 (sete horas e trinta minutos) do dia 24/04/2024, realizado pela Latam Airlines (fls. 27/28).

Em razão do tempo de espera, que envolveria o pernoite, os autores pediram hospedagem aos colaboradores da ré, mas a estadia oferecida situava-se a mais de duas horas do aeroporto. Como a opção era inviável, os autores viram-se obrigados a procurar alternativa mais próxima e pagar a hospedagem com o próprio dinheiro.

Próximo ao horário do voo, retornaram ao aeroporto, efetuaram o *check-in* e despacharam as bagagens. Todavia, foram informados que a realocação ocorreria em voo da Gol programado para as 09h30 (nove horas e trinta minutos) e não no voo originalmente informado. Os autores assim dirigiram-se às esteiras para retirar as bagagens, mas foram informados que as malas haviam sido enviadas para Maceió no voo original, no qual os autores tinham sido impedidos de entrar.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Devido ao transtorno com a bagagem, os autores perderam o voo das 09h30 (nove horas e trinta minutos) e foram alocados novamente para voo previsto para 13h50 (treze horas e cinquenta minutos) (fl. 29). Assim, pousaram em Maceió às 16h40 (dezesesseis horas e quarenta minutos) do dia 24/04, ou seja, com quinze horas de atraso.

Quanto ao pedido de indenização por danos materiais, destaca-se ser responsabilidade das companhias aéreas o oferecimento de assistência material aos passageiros no caso de atraso de voo, nos termos do art. 27 da Resolução nº 400 da Anac: *A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: (...) III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.*

No caso, os autores afirmam que a ré ofereceu *voucher* para hospedagem, rejeitado por eles em razão da inadequação da estadia, por estar a uma distância do aeroporto equivalente a duas horas de deslocamento. A alegação foi formulada nos singelos termos dos itens 8 e 9 de fl. 03:

8. Tendo em vista que ainda restavam 6 horas para o voo, os Autores solicitaram hospedagem aos colaboradores da Ré, mas a única estadia oferecida ficava a 2 horas do aeroporto.

9. No entanto, era evidente que a alternativa era inviável e seria ainda mais desgastante, pois o somatório de deslocamento seria de 4 horas.

Como se vê, os autores sequer indicam o nome e local do hotel indicado pela companhia aérea, a infirmar a verossimilhança da alegação, e não foi produzido nem mesmo um início de prova em relação ao alegado vício da acomodação oferecida.

Desse modo, a opção dos requerentes por escolher outra hospedagem e arcar com os gastos de seu próprio bolso não pode ser imputada à ré, pois é fato incontroverso que a requerida ofereceu a assistência material aos autores, conforme sua obrigação legal, enquanto a alegada inadequação não restou suficientemente comprovada nos autos.

Assim, impossível a condenação da ré à indenização por danos materiais e a sentença deve ser mantida nesse ponto.

Superada a questão dos danos materiais, passa-se à análise do pleito relativo à indenização por danos morais.

No caso específico de indenização por danos morais decorrente de cancelamento ou

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. 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.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

A lesão de natureza extrapatrimonial está caracterizada, diante dos sucessivos transtornos verificados na designação de outro voo para a conclusão da viagem dos autores.

Como dito, o último trecho da viagem ocorreria inicialmente por meio de um voo de São Paulo para Maceió, às 22h10, mas os demandantes depararam-se com o balcão de *check-in* fechado, consoante corrobora a fotografia de fl. 32. Foram recolocados, assim, no voo agendado para 07h30 do dia seguinte (fl. 27/28), mas restaram impedidos de embarcar também nesse avião, por força de algum desencontro das informações recebidas no aeroporto, como tudo indica, motivo pelo qual foram sucessivamente recolocados no voo de 09h30.

Na sequência, ao tentarem recuperar suas malas, houve nova confusão e foi apurado o envio da bagagem a Maceió antes dos próprios passageiros, com o mencionado voo de 7h30 (fl. 30). Não bastasse isso, por força da tentativa de esclarecer o problema com as malas, perderam também o voo das 9h30 e lograram embarcar em outro avião apenas 13h50 (fls. 29).

A sequência de eventos descrita acima compõe um quadro que supera o mero aborrecimento e justifica a procedência do pedido de indenização por dano moral.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto. Além disso, deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020).

No caso, a indenização no valor de R\$3.000,00 (três mil reais) para cada viajante mostra-se adequada e suficiente para reparação dos danos causados.

Anote-se, por oportuno, que a não fixação do dano moral no valor pleiteado não implica efeitos na sucumbência, porquanto se trata de arbitramento judicial, na forma do enunciado nº 326 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

No tocante aos consectários legais, os juros são devidos desde o evento danoso, consoante enunciado nº 54 da Súmula do STJ. E a atualização monetária é devida desde o arbitramento, na forma do enunciado nº 362 da Súmula da mesma Corte.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Quanto aos índices, aplica-se o art. 389 e o art. 406, §1º, do Código Civil, na redação conferida pela Lei nº 14.905/2024, que só explicitou a orientação anterior do STJ no sentido de que os juros legais correspondem à Selic, a teor da tese do Tema nº 112 daquela Corte. (Nesse sentido também, confira-se o REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024, em reafirmação da tese adotada por aquela Corte desde o EREsp n. 727.842/SP, relator Ministro Teori Albino Zavascki, Corte Especial, julgado em 8/9/2008, DJe de 20/11/2008).

Em termos mais claros, deve-se aplicar a Selic desde o evento danoso, descontada a variação do IPCA-E até a data do arbitramento e, a partir de então, no período seguinte, quando passam a incidir de forma simultânea os juros e a correção monetária, a Selic incide sem nenhum desconto.

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso, em parte, para reformar a sentença e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos supracitados.

Como o pedido de indenização por dano material é julgado improcedente e o pedido de indenização por dano moral é julgado procedente, a sucumbência é recíproca. As partes ratearão igualmente as custas e despesas processuais e pagarão aos patronos da outra honorários advocatícios. Os honorários devidos pelos autores são fixados equitativamente em R\$1.000,00 (mil reais), como autoriza o Tema 1.076 do STJ e o art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, diante da impossibilidade de emprego da modesta quantia atribuída ao pedido de ressarcimento de hospedagem como base de cálculo de honorários, sob pena de gerar verba irrisória. E os honorários devidos pela ré são fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do §2º do mesmo artigo.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator