



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004981-12.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes PAULO ALEXANDRE DE ALMEIDA e FERNANDA CRISTINA GUIMARÃES SODRÉ DE ALMEIDA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39663

APELAÇÃO Nº 1004981-12.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DO JABAQUARA

JUIZ: LAURENCE MATTOS

APTES.: PAULO ALEXANDRE DE ALMEIDA e outro

APDO.: GOL LINHAS AÉREAS S/A

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – má condição climática que ocasionou o cancelamento do voo – apelantes realocados em voo com chegada após quinze horas – falha na prestação do serviço – responsabilidade da apelada evidenciada pelo deficiente cumprimento do contrato de prestação de serviço – dano moral existente – indenização fixada em R\$ 4.000,00, para cada apelante – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese.

Resultado: sentença reformada - recurso parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por Fernanda Cristina Guimarães Sodré de Almeida e Paulo Alexandre de Almeida contra Gol Linhas Aéreas S/A, em razão de atraso de voo que postergou a chegada ao destino. Segundo o contido na inicial, a falha na prestação do serviço por parte da ré causou sérios transtornos, a justificar a pretendida indenização por danos morais. Requerem a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Pedem a procedência dos*

pedidos iniciais. Citada, a ré apresentou a contestação de fls. 64/87. Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva ad causam e, alternativamente, a retificação do polo passivo da demanda. Aduz que não há pretensão resistida e discorre sobre a utilização do Judiciário para fomento da indústria do dano moral, bem como sobre a advocacia predatória. No mérito, argumenta que o atraso do voo G3 1320 ocorreu devido a condições meteorológicas desfavoráveis, ou seja, caso de força maior. Argumenta sobre a banalização do instituto do dano moral. Sustenta que os fatos alegados na inicial não autorizam a pretendida indenização. Refuta o pedido de inversão do ônus da prova e pugna pela improcedência do pedido. Réplica a fls. 136/173. Audiência de conciliação infrutífera (fls. 210/213). As partes não manifestaram interesse pela produção de novas provas (fls. 219/225).”.

A ação foi julgada improcedente (fls. 226/229). Em razão da sucumbência, os autores foram condenados no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformados, os autores interpuseram apelação (fls. 232/253). Destacaram que é inegável a falha na prestação de serviço e o dano moral por eles sofrido, em razão do cancelamento do voo originariamente contratado, com chegada 15 horas depois. Pelo exposto, pediram a reforma da sentença para a condenação da apelada no pagamento de indenização por morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada um deles. Pelo que expuseram, pugnaram pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 259/265), a apelada pediu basicamente que o recurso não fosse acolhido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

Os apelantes buscam a condenação da apelada no pagamento de indenização por danos morais.

Incontroverso que o voo dos apelantes foi cancelado.

A apelada sustentou que o cancelamento do voo e a realocação dos consumidores se deu em virtude de más condições climáticas.

O fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade se equipara ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

Ainda que se reconheça como válida a tela apresentada pela apelada para comprovação da má condição climática (fls. 75) –, como adiantado, há de se reconhecer que não foi prestada a devida assistência aos apelantes. Em verdade, não está demonstrado que o embarque dos apelantes se deu no próximo voo para o destino contratado.

Os apelantes foram realocados em outro voo, com chegada ao destino quinze horas do voo contratado. Não fez a apelada prova de que o voo no qual os apelantes foram realocados era o primeiro disponível para o destino.

Não se duvida do aborrecimento e do incômodo sofrido pelos apelantes em vista do evento.

Não se trata de percalço banal, daqueles que todos suportamos em nossos cotidianos. A hipótese faz surgir dano de ordem moral.

Desnecessário se dizer – mas se dirá – que o mínimo que os passageiros de uma companhia aérea esperam é que possam embarcar no horário programado.

A hipótese é de falha na prestação do serviço por parte da apela, o que faz surgir dano de ordem moral, não pairando quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado pelos apelantes.

A reprovável conduta da apelada que acabou por frustrar as naturais expectativas do contrato de transporte, em razão do atraso de cerca de quinze horas impingido aos apelantes. Demais disso, não houve a devida assistência ao passageiro – ao menos, nada se comprovou a respeito.

Não é possível que se entenda que o cancelamento do voo com um consequente atraso de quinze horas, sem prova da necessária prestação de assistência e de alocação dos passageiros no próximo voo imediatamente disponível seja considerado aborrecimento banal.

Na hipótese, a indenização não serve apenas para reparar o

dano que a pessoa sofreu pela clara violação à sua paz de espírito – bem da personalidade. Serve também para não permitir que a prestadora de serviços aja como quiser, porque sabe que não será reprimida de qualquer forma.

Se as companhias aéreas têm dispensado tratamento que não prima pela qualidade aos seus passageiros – o que é de conhecimento público e notório – mesmo sendo condenadas no pagamento de indenizações, imagine-se o que não se daria se simplesmente deixassem de ser oneradas com isso. Na hipótese, uma viagem aérea se tornaria uma loteria.

A mera deficiência quanto ao adimplemento contratual não tem potencial para fazer surgir dano de ordem moral. Daí podem surgir aborrecimentos ao qual todos somos submetidos na sociedade moderna, quase diariamente, mas só. Não ingressam no campo da violação a qualquer bem da personalidade.

De outra banda, quando o inadimplemento – total ou parcial – do contrato é qualificado, há sim dano moral.

Essa é a hipótese dos autos.

O quadro dos autos faz ver que não houve mero aborrecimento dos autores, mas violação da paz de espírito deles. Daí adveio dano moral.

Não há como afastar a falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea, o que, se qualificada como no caso dos autos, faz surgir dano de ordem moral. Não paira quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado pelos passageiros.

Presentes o dano e a responsabilidade da apelada, passa-se à análise do *quantum* da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser

prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento das vítimas, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica da demandada, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, diante do caso, fixa-se a indenização por danos morais não no valor pleiteado (R\$ 10.000,00 para cada apelante), mas em R\$4.000,00 (quatro mil reais) para cada apelante. Trata-se de montante suficiente para indenizar os danos imateriais por eles sofridos, bem como com porte suficiente para o referido caráter educativo-punitivo da verba.

Assim, reforma-se a r. sentença para ser julgada parcialmente procedente a ação. A apelada é condenada no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00, para cada apelante. O valor da indenização por danos morais deverá ser corrigido a partir da data de julgamento do recurso, consoante o entendimento consolidado na Súmula 362 do STJ (*“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*). Os juros de mora incidirão sobre as indenizações no importe de 1% ao mês, contados de forma simples, a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil. A partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024.

O resultado do provimento parcial do apelo leva à inversão dos ônus da sucumbência que passa a ser integral da apelada. Aqui, relembre-se que a não concessão da indenização por dano moral não leva à sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor.

A apelada fica condenada no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios. A verba é fixada em 20% do valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, §§ 2º e 11 do CPC. O percentual máximo é adotado considerada a pouca expressão da base de cálculo. A quantia é adequada para remunerar condignamente o advogado dos apelantes, considerada a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido, o tempo de tramitação e o local da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator