



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000432084**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023815-66.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S.A., são apelados EMILLY RAMOS DE OLIVEIRA, GLADSON FONSECA URIBE DE OLIVEIRA e MARIA EUNICE RAMOS DE OLIVEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

**ÁLVARO TORRES JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 57723

APEL.Nº: 1023815-66.2024,.8.26.0002  
COMARCA: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro  
APTE. : Gol Linhas Aéreas S.A.  
APDOS. : Emilly Ramos de Oliveira e outros  
SENTENÇA DA JUIZA: Marina Belester Mello de Godoy  
[MT]

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização  
- Prestação de serviço de transporte aéreo –  
Atraso de voo - Chegada ao destino cerca de  
nove horas depois do voo originalmente  
contratado - Falha na prestação do serviço –  
Condições climáticas e falhas do sistema da ré -  
Inocorrência de fortuito externo – Dano moral  
– Cabimento - Indenização arbitrada na  
sentença em R\$ 5.000,00 a cada um dos três  
autores é mantida – Valor que não comporta  
redução – Sentença preservada - Honorários  
recursais – Cabimento - Majoração da verba  
advocatícia sucumbencial de 10% para 15% do  
valor da condenação – Aplicação do art. 85, §  
11, do CPC -Recurso desprovido.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou  
procedente esta ação nos termos seguintes (cf. fls. 184-185):

*“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a demanda, para CONDENAR a ré a pagar aos autores indenização por dano moral no valor total de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) até 29/08/2024 (inclusive), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data da citação, e, a partir de 30/08/2024, com juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil.*

*Diante da sucumbência, com base no artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil e na Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas*

*processuais e honorários advocatícios sucumbenciais em favor do advogado dos autores, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação.”*

Sustenta a ré apelante que o cancelamento do voo ocorreu por questões meteorológicas, fato que consubstancia força maior e exclui a sua responsabilidade; diz que prestou assistência necessária aos apelados; pugna, subsidiariamente, pela redução do valor indenizatório.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. Os apelados Emilly, Maria Eunice e Gladson ajuizaram esta ação reclamando indenização por dano moral decorrente de falha na prestação do serviço pela companhia aérea apelante, pois contrataram um voo de Rio de Janeiro a São Luís (MA), com conexão em São Paulo, porém houve um atraso no primeiro trecho, cujo voo ocorreu às 23h49, o que ocasionou a perda do voo de conexão; eles narraram que, em São Paulo, foram realocados a outro voo, resultando num atraso de cerca de nove horas em relação ao que estava programado.

A ré apelante contestou, alegando que o atraso decorreu de más condições climáticas, o que, a seu ver, excluiria a sua responsabilidade (cf. fl. 114):

*“O voo G3 1057 operou com atraso, por consequência das condições meteorológicas adversas em São Paulo, assim como por solicitação de nova documentação da aeronave devido passageiro faltante, conforme informações constantes no sistema da GOL”*

Sem razão.

Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato e pelos vícios do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC) e o seu dever de indenizar resulta do risco integral de sua atividade econômica.

No caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se a regra do art. 22 do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Quanto à responsabilidade pelos danos, diz o parágrafo único do mesmo artigo:

“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

Adotou-se, portanto, às empresas prestadoras de serviços públicos – como a de transporte aéreo - a responsabilidade objetiva pelos danos causados aos seus passageiros, sendo prescindível a discussão de culpa.

Questões de condições climáticas e falhas sistêmicas consubstanciam fortuito interno, diretamente relacionado às atividades e aos riscos de negócio explorado no mercado de consumo.

Houve, portanto, inadimplemento contratual e consequente falha na prestação do serviço, pois a ré assumiu obrigação

de resultado (transportar os consumidores com as suas bagagens ao destino e horário previstos). E a não obtenção desse resultado importa no inadimplemento das obrigações assumidas e na responsabilidade pelo dano ocasionado.

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.)” (cf. STJ, REsp 151401/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 01-7-2004 p. 188).

Responde, pois, a ré pela indenização, também por força de sua responsabilidade objetiva.

2.2. O dano moral prescinde de prova, pois é presumido em face do inadimplemento do contrato de transporte na hipótese de período prolongado de atraso de voo – no caso, nove horas. Não é necessária, assim, a prova do sofrimento dos passageiros pelos contratempos havidos, bastando a prova do fato que o gerou.

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador

do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores e, presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, a indenização por dano moral arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00 a cada um dos três autores é mantida.

### 2.3. O art. 85, § 11, do CPC dispõe:

“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2o a 6o, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2o e 3o para a fase de conhecimento”.

Os honorários advocatícios definidos pela sentença



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorrida são majorados de 10% para 15% do valor da condenação.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR  
Relator