



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442167

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025704-52.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CAROLINA LUIZA BARROS DE ANDRADE, DELIA CRISTINA DE BARROS ANDRADE e SILVIA IMACULADA DE BARROS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1025704-52.2024.8.26.0003

Apelante: Carolina Luiza Barros de Andrade e outros

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Comarca: São Paulo

VOTO 05.817

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DAS AUTORAS REQUERENDO MAJORAÇÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO COM REALOCAÇÃO PARA O DIA SEGUINTE, RESULTANDO EM ATRASO SUPERIOR A 19 HORAS PARA A CHEGADA AO DESTINO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA DE AERONAVE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA LASTREADA NO RISCO DA ATIVIDADE. ARTIGO 734 DO CÓDIGO CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS. ARTIGO 14, “CAPUT”, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL NÃO É PRESUMIDO EM DECORRÊNCIA DO MERO ATRASO DO VOO, DEVENDO SER COMPROVADO PELO PASSAGEIRO A EFETIVA OCORRÊNCIA DE LESÃO EXTRAPATRIMONIAL SOFRIDA. DANO MORAL COMPROVADO. AUSÊNCIA DE AUXÍLIO MATERIAL SUFICIENTE DA COMPANHIA AÉREA, TENDO AS AUTORAS

PERNOITADO NA ÁREA DE ESPERA DO AEROPORTO (ARTIGO 27 DA RESOLUÇÃO Nº 400 DA ANAC). ATRASO CONSIDERÁVEL PARA CHEGADA AO DESTINO, 19 HORAS E 20 MINUTOS, PERDA DE DIÁRIA DE HOTEL E DE UM DIA INTEIRO DE FÉRIAS EM ROMA, COM PASSEIO PREVIAMENTE AGENDADO. 'QUANTUM' MAJORADO PARA R\$8.000,00, PARA CADA AUTORA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 162/165 proferida nos autos da Ação de Indenização de danos materiais e morais, que **Carolina Luiza Barros de Andrade e outras** moveu contra **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A**, que JULGOU PROCEDENTE a demanda para condenar a ré ao pagamento de: *i*) R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, para cada uma das autoras, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e corrigidos monetariamente a partir daquela data; e *ii*) R\$1.119,92 (mil, cento e dezenove reais e noventa e dois centavos), a título de danos materiais, acrescidos de juros de mora a contar da citação e corrigidos monetariamente a partir do desembolso dos valores. Nos termos da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1.795.982 e dos artigos 389 e 406 do Código Civil, os critérios de juros de mora e correção monetária serão: *a*) no período em que houver incidência cumulativa de juros de mora e correção monetária será aplicada exclusivamente a taxa SELIC; *b*) no período em que houver incidência exclusiva de correção monetária será aplicado exclusivamente o índice IPCA; e *c*) no período em

que houver incidência exclusiva de juros de mora será aplicada a taxa SELIC com abatimento do índice IPCA no período, sendo utilizado o percentual zero caso o abatimento apresente resultado negativo. Condenou a ré, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios, que arbitrou em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

As autoras apelam (fls. 168/190) defendendo a majoração da condenação por danos morais para o montante de R\$10.000,00 para cada autora, alegando, em síntese, que houve o cancelamento do voo no momento do embarque, sem aviso prévio, chegada ao destino com 19 horas e 20 minutos de atraso e auxílio material insuficientes para alimentação e acomodação, diversas horas em pé aguardando atendimento e ausência de informações claras e precisas sobre a situação do voo.

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 202/208.

Recurso tempestivo e preparo recolhido.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória em que as autoras narram, em síntese, que adquiriram passagens aéreas junto à companhia aérea requerida que partiria de Belo Horizonte/MG dia 14/08/2024 com destino à Roma/Itália, com conexão em São Paulo/SP

Dizem que o voo foi cancelado e além de perderem o voo doméstico da Gol de Belo Horizonte a São Paulo, perderam, também, a conexão internacional com a Ita Airways para Roma/Itália.

Salientam que o voo foi remarcado para o dia seguinte, resultando no atraso de 19 horas e 20 minutos para chegada ao destino, com perda de

um dia inteiro de viagem de férias, comprometendo passeios previamente agendados, com prejuízo financeiro de uma das diárias de hospedagem em Roma

A ação foi julgada procedente para a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos materiais requeridos e danos morais no importe de R\$2.000,00 para cada autora, razão pela qual apelam as acionantes, requerendo a majoração do montante para R\$10.000,00 para cada uma.

Pois bem. Restou incontroverso nos autos o atraso superior a 19 horas para que as autoras chegassem ao seu destino, bem como o dever da requerida de pagamento de indenização pelos danos materiais e morais suportados, tendo em vista que a companhia aérea não interpôs o recurso de apelação.

E, da análise dos fatos trazidos ao juízo, é incontestável que a relação jurídica em comento se trata de relação de consumo e está albergada pelo Código de Defesa do Consumidor. Do cotejo da documentação encartada nos autos, se verifica que a atividade desenvolvida pela acionada é a de venda de passagens aéreas aos seus contratantes. Logo, o pacto entabulado entre as partes contendoras se sujeita, sim, aos termos da Lei nº 8.078/90.

A tese de excludente de responsabilidade por caso fortuito/força maior não merece mesmo prosperar, uma vez que manutenção não programada da aeronave se trata de desdobramento inerente à atividade desenvolvida e aos riscos que lhe são próprios.

Trata-se, por isso, de fortuito interno e não isenta de responsabilidade objetiva. Trata-se de risco próprio da atividade de transporte aéreo por ela desenvolvido. Como é cediço, a responsabilidade civil do transportador em relação aos transportado é objetiva, estando lastreada no risco da atividade, nos termos do **artigo 734 do Código Civil**.

Art. 734, CC: “*O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade*”.

Não bastasse isso, temos que a prestação de serviços de transporte sem defeito é dever do transportador, consoante disposto no **artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor**.

Art. 14, CDC: “*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.*”

Na hipótese dos autos, como visto, restou evidenciado que os serviços de transporte prestados pela ré foram deficientes, pois, consoante denotado, houve o atraso do voo das autoras por manutenção não programada, o que configura fortuito interno, não se tratando de caso fortuito/força maior.

Outrossim, o contrato de transporte aéreo é de resultado, obrigando o transportador a cumpri-lo com segurança. A propósito, veja-se a determinação do **Código Brasileiro de Aeronáutica** (Lei nº 7.565/86):

*“Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:
II - de atraso do transporte aéreo contratado.”*

Ademais, não logrou comprovar a requerida que forneceu assistência material suficiente, como alimentação, hospedagem e transporte, nos termos do artigo 27 da Resolução nº 400 da ANAC:

Art. 27, 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:*

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”

Desse modo, porque configurada a falha na prestação do serviço, o transportador deve responder pelos danos morais ou patrimoniais ocasionados, conforme a natureza ou extensão dos prejuízos.

Passa-se, então, à análise quanto à majoração dos danos morais.

Neste ponto, impõe-se ressaltar que o **Recurso Extraordinário com Repercussão Geral nº 636.331/RJ, julgado pelo Colendo Supremo Tribunal Federal, julgado em 25/05/2017**, deixou bem claro que a Convenção de Varsóvia prevalece sobre a legislação ordinária interna (Código de Defesa do Consumidor), apenas e tão somente no que tange à indenização de danos materiais. No que tange aos danos morais, inexistente óbice ao pleito de indenização com base no CDC.

Nesse contexto, temos que o art. 4º da Lei nº 14.034/2020, DOU de 06.08.2020, alterou a Lei nº 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para nela inserir o art. 251-A, segundo o qual, é preciso que o passageiro demonstre o dano moral por falha na execução do contrato de transporte. Ou seja, não há mais, por expressa disposição legal, dano moral "in re ipsa":

“Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga. [\(Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020\).](#)”

Por sua vez, no julgamento do **REsp 1.584.465-MG**, o Colendo Superior Tribunal de Justiça considerou que a apuração dos danos morais deve observar as seguintes particularidades: a) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; b) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; c) 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; d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

Desse modo, para a condenação da ré ao pagamento dos danos extrapatrimoniais requeridos, de rigor a comprovação dos referidos danos.

No presente caso, o atraso foi de tempo considerável, 19 horas e 20 minutos, sem que a companhia aérea tivesse oferecido auxílio material suficiente, tendo as autoras pernoitado na área de espera de embarque do aeroporto.

Outrossim, as autoras perderam uma diária de hotel e um dia inteiro de férias em Roma, com passeio previamente agendado.

Bem por isso, agora a Requerida deve mesmo ser compelida a ressarcir aos demandantes os prejuízos morais aos quais fazem jus, na medida em que se viram diante de lamentável situação, tendo passado por dificuldades desnecessárias e padecido de sofrimento inquestionável, cabendo, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, definir o que seria exatamente dano moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *“lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico”* (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)”* (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

O caso dos autos implica em evidente falha na prestação de serviço, e, por isso, a requerida não tem agora como se esquivar da sua responsabilidade, devendo ressarcir os prejuízos causados aos requerentes.

Novamente nos valendo de escólio do Professor Caio Mário da Silva Pereira, deve ser observado que *'na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização'* (Responsabilidade Civil, 2a ed., Forense, p. 338).

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Portanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, se faz mister MAJORAR o “quantum” indenitário para **R\$8.000,00 (oito mil reais) para cada autora**, devendo a correção monetária legal (IPCA/IBGE) incidir do arbitramento neste Acórdão (Súmula 362 do STJ); e os juros de mora incidir desde a citação (artigo 405 do Código Civil), uma vez que se trata de responsabilidade contratual, à taxa de 1% a.m. até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024, e após, à taxa estabelecida pelo artigo 406, do CC, alterado pela referida lei (correspondentes à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA):

Art. 406, CC: *“Quando não forem convencioneados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. (Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024) Produção de efeitos*

§ 1º *A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código. [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#) [Produção de efeitos](#)*

§ 2º *A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil. [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#)*

§ 3º *Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#) [Produção de efeitos](#)".*

Súmula 362 do STJ: “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.*”

Art. 405, CC: “*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.*”

Nesse sentido converge a jurisprudência deste **E.TJSP**, da qual fazem eco os seguintes excertos:

*“Ação de reparação de danos – Responsabilidade civil – Transporte aéreo – Sentença de improcedência – **Atraso de voo** – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação de serviço da ré configurada – Defesa*

*apresentada pela companhia aérea alegando necessidade de manutenção não programada da aeronave – Argumento não comprovado, além de que caracteriza fortuito interno, não eximindo a empresa de sua responsabilidade objetiva – **Cabimento da indenização por danos morais** postulada pelo demandante, os quais independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador – Quantia que comporta ser fixada em R\$ 5.000,00, e não no valor pleiteado pelo autor – Dano material – Gasto dispendido com tradução juramentada – Descabimento – Documento utilizado para instruir a inicial da demanda – Sentença reformada para julgar a ação procedente em parte – Recurso do autor parcialmente provido.” (TJ-SP - Apelação Cível: 11213052220238260100 São Paulo, Relator: Thiago de Siqueira, Data de Julgamento: 28/06/2024, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 28/06/2024) (g.n.).*

*"AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré. Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. **Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado.** Valor arbitrado adequado. Manutença integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido" (Apelação nº 1086525-66.2017.8.26.0100, 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Desembargador Relator*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sebastião Flávio, julgado em 05/06/2018, "Negaram provimento ao recurso. V. U.) (g.n.).

Por todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja multa não está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o **C.STJ** estabelece que: *"[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada.[...]"*(REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator