



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445355

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024115-25.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO DE OLIVEIRA TORRES, 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) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5546
APELAÇÃO Nº 1024115-25.2024.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO
APELANTE: GUSTAVO DE OLIVEIRA TORRES
APELADO: GOL LINHAS AÉREAS S/A

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS MORAIS – Transporte aéreo nacional – Atraso de voo inicial, por problemas técnicos operacionais na aeronave, que acarretou a perda do voo da conexão, realocação do passageiro em voo com saída no dia seguinte; atraso incontroverso de quinze horas na chegada ao destino – Sentença de parcial procedência, condenatória aos danos materiais – Apelo do autor visando indenização por danos morais – Acolhimento – À luz da Resolução 400 da ANAC, incorre a obrigação da companhia aérea em prestar assistência material aos passageiros; transtornos em razão da inocorrência de providências necessárias à hospedagem durante o período imposto à realocação no voo disponível apenas no dia seguinte – Ademais, em razão do atraso do voo inicial e da perda do voo da conexão, se deu a perda de diária de hotel e evidente prejuízo na programação de sua viagem com fins profissionais - Fatos que extrapolaram o mero dissabor não indenizável – Fixação do quantum indenizatório em R\$ 10.000,00, de acordo com os padrões adotados por esta Corte (e não na quantia postulada) – Sentença parcialmente reformada – Readequação das verbas de sucumbência - Honorários recursais não incidentes na espécie (Tema 1059 do C. STJ). **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 129/133, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **GUSTAVO DE OLIVEIRA TORRES** em face de **GOL LINHAS AEREAS S/A** para “condenar a ré a ressarcir o autor pelo prejuízo material, no valor de R\$ 336,60 (trezentos e trinta e seis reais e sessenta centavos), a ser atualizado pelos índices da Tabela Prática TJSP a partir do desembolso, a acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação. A partir do início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), incidirá o IPCA como índice para a correção monetária, e a Taxa Selic (deduzido o IPCA) como base para o cálculo dos juros moratórios. Sucumbindo de parte substancial do pedido, fica condenada a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor pedido a título de danos morais, a serem atualizados

pelos índices da Tabela Prática TJSP a partir da propositura da ação até o início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, com incidência, a partir de 30/08/2024, do IPCA como índice para a correção monetária. Os juros moratórios serão calculados com base na Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária – IPCA), contados a partir do trânsito em julgado”.

Inconformado, apela o autor, visando a reforma parcial do r. julgado. Sustenta, em síntese, a ocorrência de danos morais na espécie, decorrentes de atraso de voo, com perda de conexão e chegada ao destino 15 horas depois do originalmente contratado, além de prejuízo na programação de sua viagem com fins profissionais. Nessa linha, pugna pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais no montante de R\$ 15.576,56 e a condenação integral nas verbas de sucumbência (fls. 136/144).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 149/153.

É o relatório.

Incontroverso que o autor adquiriu passagem aérea da empresa ré, trecho Fortaleza – Belo Horizonte, com conexão em Salvador, para o dia 17/08/2023, com saída do primeiro voo previsto para às 12h20, aterrissagem em Salvador (conexão) às 14h50 e chegada ao destino final às 17h da mesma data (fl. 20). Inconteste, também, que devido a problemas técnicos na aeronave o primeiro voo partiu com atraso, ocasionando a perda do voo da conexão em Salvador e a realocação do autor em voo para o dia seguinte (fl. 18 - 18/08/2023, 6h30), chegando ao destino final por volta das 8h20min (fl. 21), suportando atraso de 15 horas em relação ao inicialmente previsto.

Insta salientar que as alegações da empresa apelada no sentido de que o atraso do voo inicial se dera em razão de problemas técnicos operacionais que tornaram necessária a manutenção não programada da aeronave, classificando tal situação como fortuito externo, se traduzem equivocadas, eis que, como bem fundamentado na r. sentença, se revelam verdadeiro fortuito interno decorrente do risco inerente à atividade da empresa que, como transportadora, deve zelar e responder pela eficiência da prestação de

seus serviços, de modo que configurada falha, sua responsabilidade é objetiva.

A r. sentença condenou a empresa aérea apelada ao pagamento de indenização a título de danos materiais, em razão da perda de uma diária no hotel no destino (fl. 22), todavia deixou de fixar indenização por danos morais, ao fundamento de que *“Ocorre que, ainda assim, no caso concreto, não há demonstração da ocorrência de danos ao direito da personalidade da parte autora”* (fl. 130).

Respeitado o entendimento exarado na sentença, patente a configuração de danos morais sofridos pelo passageiro na hipótese.

Nota-se que nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da companhia aérea transportadora é objetiva, pois, frisa-se, decorre do risco de sua atividade e encerra obrigação de resultado.

Ainda, ressalta-se, a opção pelo transporte aéreo relaciona-se, no mais das vezes, com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado e, nesse particular, observa-se que a situação emergida na espécie, representa falha na prestação de serviços da ré da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado.

No presente caso, não há dúvida de que a situação vivenciada pelo autor superou o mero aborrecimento. Verifica-se que é inegável o desgaste imposto ao apelante, que sofreu atraso de 15 horas para a chegada ao destino, apesar da assistência material apenas com alimentação (fl. 39), frise-se o mínimo esperado pela companhia aérea, teve que aguardar o voo da realocação no dia seguinte, sem assistência com hospedagem, o que também era dever da companhia aérea, nos termos da Resolução 400 da ANAC, além da perda de uma diária em hotel, prejudicando a programação de sua viagem com fins profissionais, não eximindo a ré apelada dos danos extrapatrimoniais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Nesse sentido, precedentes desta E. Corte Paulista, inclusive desta

C. Câmara, que cito:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ATRASO DE VOO - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO - HIPÓTESE EM QUE O AUTOR ADQUIRIU PASSAGENS ENTRE FORTALEZA/CE E FLORIANÓPOLIS/SC, COM CONEXÃO EM SÃO PAULO/SP - PRIMEIRO VOO QUE SOFREU ATRASO, COM PERDA DA CONEXÃO, O QUE IMPLICOU EM ATRASO DE POUCO MAIS DE 14 HORAS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO INICIALMENTE PREVISTO PARA CHEGADA NO DESTINO FINAL - DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES TANTO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA, COMO PELA INEXISTÊNCIA DE QUALQUER AUXÍLIO MATERIAL QUE DEVERIA TER SIDO PRESTADO AO AUTOR - DANOS MORAIS QUE DEVEM TER SUA COMPENSAÇÃO FIXADA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - MONTANTE DE COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDA EM R\$ 10.000,00, QUANTIA QUE NÃO SE MOSTRA EXCESSIVA OU IRRISÓRIA - NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009169-44.2023.8.26.0533; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025 - grifei).

Ação de indenização - responsabilidade civil - transporte aéreo - cancelamento de voo - chegada ao destino com cerca de 8 (oito) horas de atraso - cancelamento de voo em função de condições climáticas configura fortuito interno que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviço - danos morais reconhecidos - valor da indenização fixado - ação julgada procedente - recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000072-50.2024.8.26.0059; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bananal - Vara Única; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025 - grifei).

ATO ILÍCITO - Reconhecimento de que: (a) a existência de ato ilícito e defeito de serviço da ré, consistente assistência material parcial apenas, após cancelamento de voo, com atraso de cerca de 14 horas na chegada da parte autora ao destino contratado; e (b) nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial das partes autoras,

*nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade da parte ré pelos danos resultantes do ilícito em questão. **RESPONSABILIDADE CIVIL - Configurado o ato ilícito e defeito do serviço prestado pela transportadora aérea, consistente na ausência de prestação de assistência material adequada após cancelamento de voo, com atraso de cerca de 14 horas na chegada da parte autora ao destino contratado, e não caracterizada nenhuma excludente de sua responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da transportadora aérea na obrigação de indenizar a parte autora passageira pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL – Manutenção da r. sentença, na parte em que condenou a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$10.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento - A falha de serviço consistente na ausência de prestação de assistência material e/ou informacional ao consumidor lesado em hipótese de atraso considerável ou cancelamento de voo, sem oferecimento de alternativa para melhor atender o passageiro, caso dos autos, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1030315-75.2024.8.26.0576; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025 - grifei).***

Dessa maneira, restou demonstrada, portanto, a falha nos serviços prestados pela ré, da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado. A aflição e angústia causadas ao passageiro, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os infortúnios de ordem moral sofridos, dando ensejo à reparação indenizatória.

Acrescenta-se, com tutela constitucional (art. 5º, V, da CF), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: “*hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o*

que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).

Conclui o Jurista: “*se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado*” (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescendo-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se a requerida ao

pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais ao autor (e não no valor postulado), quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Por oportuno, novamente, citam-se precedentes deste E. Tribunal, inclusive desta C. Câmara, em situações similares:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA VERBA FIXADA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SOFRIDOS - CONDENAÇÃO IMPOSTA PELO JUÍZO QUE RESULTOU INCONTROVERSA - ATRASO DE VÔO NÃO JUSTIFICADO, ESTE DE APROXIMADAMENTE 12 HORAS - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS FIXADO EM PATAMARES RECONHECIDA E INEXPLICAVELMENTE INSUFICIENTES, O QUE SE DEU NA ORDEM DE R\$ 2.000,00 - MAJORAÇÃO PARA VALOR EQUIVALENTE A R\$ 10.000,00, NOS EXATOS LIMITES EM QUE PLEITEADOS - REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1015455-79.2023.8.26.0002; Relator: Simões de Vergueiro; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 19/12/2024 - grifei).

Apelação. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atraso de mais de 11 (onze) horas. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Acolhimento. Alteração da malha aérea que se insere na categoria de fortuito interno, o qual não exclui o dever de indenizar pelos danos causados. Cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 conforme precedentes desta Colenda Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (Apelação Cível 1009612-96.2024.8.26.0003; Relator: Carlos Ortiz Gomes; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 13/11/2024 - grifei).

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos morais. Atraso de voo internacional. Chegada ao destino final com 11 (onze) horas de atraso. Falha na prestação do serviço. Fixação do montante indenizatório em R\$ 10.000,00. Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1140520-81.2023.8.26.0100; Relator: Flávio Cunha da

Silva; 38ª Câmara de Direito Privado; j. 25/09/2024 - grifei).

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença, julgando-se procedente a demanda, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais ao autor.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual. Desse modo, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que a atualização da quantia deve ocorrer pelo IPCA, e os juros moratórios à Taxa SELIC, deduzido o IPCA. A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 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.

Em razão do novo desfecho, ficam invertidas as verbas de sucumbência, que deverão ser arcadas integralmente pela ré, inclusive os honorários advocatícios sucumbenciais, aqui fixados em 10% do valor total atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”*. Na espécie, em razão do acolhimento parcial do recurso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO
Relator