



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445927

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028431-18.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ELIANY RODRIGUES DE OLIVEIRA RAMOS, são apelados/apelantes GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1028431-18.2023.8.26.0003 - São Paulo

Apelante/Apelado: ELIANY RODRIGUES DE OLIVEIRA RAMOS

Apdos/Aptes: Gol Linhas Aéreas S/A e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.a

Foro Regional de Jabaquara

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 237

APELAÇÕES. SENTENÇA JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ATRASO DE VOO. Recurso de ambas as partes. Ré pugna pela improcedência e autora pela condenação por danos materiais e majoração dos danos morais. DANOS MORAIS. Responsabilidade civil. Transporte aéreo. Ineficiência do serviço prestado. Hipótese em que a autora adquiriu passagens entre Goiânia e São Paulo. Voo que sofreu atraso de 10h, o que acarretou a perda do seu voo para Lisboa. Opção da autora de permanecer por mais dias em Goiânia. Danos morais configurados e decorrentes da prestação de serviços de forma inadequada. Compensação fixada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Montante de compensação moral definido em R\$ 6.000,00. Quantia que se mostra adequada. DANOS MATERIAIS. Autora alega que teve que pagar R\$ 5.489,68 para alterar a passagem de São Paulo para Lisboa. Provas juntadas não comprovam o dano. Sentença mantida. RECURSOS DA AUTORA E DA RÉ A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos contra R. Sentença de fls. 170/173, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, esta proposta por **ELIANY RODRIGUES DE OLIVEIRA RAMOS** contra **GOL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A** que **JULGOU “PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

para o fim de condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$6.000,00, com atualização pela tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça a partir desta data e juros moratórios de 1% ao mês contados da citação. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais. Fixo honorários advocatícios em 10% do valor da condenação atualizado, cabendo metade a cada patrono.”.

Inconformada, apela a autora (fls. 188/196), aduzindo que os danos materiais estariam devidamente provados e que os danos morais devem ser majorados para R\$ 15.000,00.

Apela, igualmente, a ré (fls. 201/211) aduzindo que houve fortuito externo, pois a aeronave necessitou de manutenção inesperada. Assim, requer a improcedência e, subsidiariamente, que os danos morais sejam reduzidos.

Processado o recurso, apenas a autora apresentou contrarrazões (fls. 218/224).

É o relatório.

Os fatos principais em si restaram incontroversos, notadamente, o cancelamento do voo com data de embarque em 25/08/2023, tendo a autora embarcado para São Paulo somente três dias depois do originalmente programado.

A responsabilidade do transportador aéreo é de natureza objetiva, tanto por força do Código de Defesa do Consumidor, como por se tratar de concessionária de serviço público.

Evidente a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que o cliente é destinatário final dos serviços prestados pela ré, que se revelaram defeituosos.

Embora a ré tenha alegado força-maior, consistente em problemas mecânicos, é evidente que “inesperado problema mecânico” trata-se, na realidade, de fortuito interno, uma vez que é sabido que tais problemas podem surgir, devendo a ré ter aeronaves disponíveis para substituição.

No contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, a companhia aérea fica obrigada a prestar os serviços que lhe foram confiados de forma perfeita, respondendo pelos danos que o passageiro experimentar em decorrência da imperfeição na sua prestação.

Trata-se de contrato de resultado, onde a obrigação do transportador é levar o passageiro e sua bagagem incólumes até o destino contratado, conforme previsto no artigo 734 do Código Civil.

Houve falha na prestação do serviço, que não alcançou a finalidade legitimamente esperada pela consumidora. Ora, não estava a consumidora obrigada a se submeter a tais mudanças de horários, acarretando espera e desconforto.

Diante de tais circunstâncias, deve a requerida arcar com os danos causados.

Quanto ao valor do dano moral, é de se ponderar que notória a crise aérea e os problemas por que vêm passando o setor, há muito tempo, sobre o que não é preciso muito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

discorrer (basta ver a quebra sucessiva de diversas empresas aéreas).

É de se considerar ainda que se trata de prestação de serviços de massa, sujeita a complexos problemas operacionais e de logística.

Assim, não se pode impor à ré indenização elevada, incompatível com o risco e a natureza do negócio.

Por outro lado, não pode representar enriquecimento exagerado ou prêmio, a estimular a litigância.

De resto, de se observar também que o voo não teve 72h de atraso, na medida em que ele ocorreu com algumas horas de atraso, tendo pousado em Guarulhos às 23h23 do dia 25/08/2023, certo de que foi por escolha da autora que permaneceu até o dia 28/08/2023 em Goiânia, provavelmente para ficar mais tempo com a família, já que vive em Portugal, e para reagendar o seu voo para Portugal no dia 28/08/2023.

Portanto, consideradas as circunstâncias da causa e casos similares, dentro de critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e para evitar o estímulo à litigância, não há qualquer reparo a ser feito valor no valor arbitrado (R\$ 6.000,00).

De resto, correta a incidência dos juros moratórios desde a citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Nesse sentido, se orienta a jurisprudência pacífica como emanada desta E. Corte:

“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. Manutenção integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação 1086525-66.2017.8.26.01000 – RELATOR(A): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2018; Data de Registro: 05/06/2018)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Transporte aéreo – Responsabilidade da empresa contratada pelos danos causados por companhia aérea que ela própria escolheu para realizar o voo – Atraso de dois dias para retorno da autora ao Brasil – Falha na prestação do serviço – Dano moral configurado – Manutenção da indenização fixada em primeiro grau – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1004479 -11.2017.8.26.0297; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Privado; Foro de Jales - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2018; Data de Registro: 24/05/2018)

No que tange aos danos materiais, não assiste razão à autora.

De fato, é sabido que há taxas e/ou multas para alteração de voos.

Todavia, as provas juntadas pela autora não comprovam que as taxas e/ou multas tiveram o valor de R\$ 5.489,68.

A única prova juntada é o documento de fls. 41/44 que não especifica quanto do valor de R\$ 5.489,68 refere-se ao valor original da passagem e quanto se refere ao valor pago pela alteração. Ademais, o documento de fls. 23/29 não indica quando custou a passagem original.

Desta feita, ausente prova do dano material, não há que se falar em indenização por danos materiais.

Em razão da sucumbência de ambas as partes também neste grau recursal, majora-se a verba honorária para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, mantida a distribuição da sentença.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO A AMBOS OS RECURSOS.**

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator