



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

**Registro: 2025.0000446308**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034682-18.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GENILSON SANTOS DE MENDONCA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**PEDRO KODAMA**

**relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Voto nº 35706

Apelação nº 1034682-18.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo

Apelante: Genilson Santos de Mendonça

Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Juiz (a): Cristiane Vieira

*Apelação. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização por danos morais. Ocorrência de atraso de voo devido à manutenção não programada da aeronave. Ausência de comprovação de assistência adequada. Danos morais configurados. Valor arbitrado de indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. Sentença de improcedência alterada. Recurso parcialmente provido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 232/237, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais, proposta por Genilson Santos de Mendonça contra Gol Linhas Aéreas S/A. Sucumbente, o autor foi condenado ao pagamento das despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da causa.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Inconformado, o autor apela sustentando que houve falha na prestação de serviços da ré, o que lhe gerou danos morais, pois teve seu voo cancelado, tendo sido reacomodado em outro itinerário com horário diverso do programado, chegando ao destino final com um atraso de mais de 7 horas em relação ao originalmente contratado. Discorre que a ré não lhe prestou assistência material durante o período de espera pelo voo realocado. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes (fls. 240/256).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 257/258).

A ré apresentou contrarrazões, requerendo o desprovimento do recurso (fls. 262/269).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O autor alega na inicial, em síntese, que adquiriu bilhete aéreo da ré, para o trecho de Aracajú (AJU) – Salvador (SSA) – Rio de Janeiro (GIG), saindo no dia 17.10.2024 às 03h:40m com desembarque em Salvador/BA, onde faria uma escala para embarcar no voo às 05h:10m para o Rio de Janeiro/RJ, com chegada prevista às 07h:20m. Afirma que após o horário máximo de embarque foi informado que o voo havia sido cancelado. Discorre que foi tratado com descaso pelos atendentes da ré que lhe



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

impuseram apenas uma alternativa de novo voo, saindo de Aracajú/SE apenas às 11h:30m, com horário previsto para chegar ao Rio de Janeiro/RJ às 13h:55m. Relata que teve que esperar por quase 8 horas no aeroporto de Aracajú/SE pelo horário de embarque do voo realocado, sem assistência e informação adequada da ré. Ressalta que a viagem que estava com duração prevista de 3 horas foi concluída com duração de quase 11 horas, resultando em um atraso total de quase 7 horas em relação ao itinerário original, o que foi bastante frustrante e desgastante para o autor, o que lhe gerou danos morais. Requer a procedência dos pedidos iniciais para que a ré seja condenada ao pagamento de danos morais, no valor de R\$ 6.000,00 (fls. 240/256).

A ré apresentou resposta alegando que o atraso/cancelamento do voo ocorreu por motivo de força maior, por questões inerentes à complexidade do transporte aéreo. Afirma que houve realocação em outro voo o mais breve possível e que não há demonstração de danos morais, que não podem ser presumidos pelo simples atraso. Pugna pela improcedência dos pedidos iniciais.

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, a r. sentença deve ser alterada.

O contrato de transporte, como sabido, é obrigação de resultado, de modo que o transportador deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados.

A ré não nega o atraso de quase 7 horas do voo em relação o originalmente contratado pelo autor. Alega que o voo foi cancelado devido a



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

problemas técnicos da aeronave (fls. 204/205), fato esse imprescindível para a segurança de todos.

A ré, como fornecedora de serviço, deve se responsabilizar por eventuais danos que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, devendo responder independentemente de culpa pelos danos causados, em conformidade com o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor:

*“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.*

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a transportadora aérea somente não seria responsabilizada pelo descumprimento do contrato em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c 393, parágrafo único, ambos do Código Civil e art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), o que não restou comprovado nos autos.

Por conseguinte, deve a ré responder pelos danos morais decorrentes do atraso e do cancelamento do voo do autor, haja vista que referido cancelamento mencionado na inicial sequer foi contestado pela ré.

Dessa forma, não houve prova da ocorrência de qualquer motivo justificável a ponto de afastar a responsabilidade da companhia aérea.

Sobre o tema, esta Colenda Câmara já se pronunciou no



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

seguinte sentido:

*“TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - Ação de reparação e indenização por danos morais - Alteração do voo de ida e de volta originalmente contratados sem comunicação da passageira, com realocação para outro com chegada ao destino 24 horas após o horário originalmente contratado - Sentença de procedência - Recursos da aérea e da autora - Cancelamento de voo sem aviso prévio e sem especificação do motivo - Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 21 e 28 - Prestação de serviço defeituoso caracterizada - Dano moral caracterizado - Indenização devida - Quantum majorado – Juros de mora da citação - Sentença parcialmente modificada – Recurso da parte ativa parcialmente provido, e recurso da aérea desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1004332-36.2022.8.26.0482; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024)*

*“Apelação. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Cancelamento do voo que acarretou atraso de 13 horas com relação ao horário*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*originalmente contratado. Manutenção não programada da aeronave. Não demonstração de caso fortuito/força maior. Danos morais configurados. Sentença de improcedência alterada. Recurso provido.”*

*(TJSP; Apelação Cível 1007210-76.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2024; Data de Registro: 29/01/2024)*

*“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – – ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO – PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – Relação de consumo – Qualidade de destinatário final demonstrada – Incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor. 2. DEVER DE INDENIZAR – Argumentos do apelante que não convencem – Atraso de voo e posterior cancelamento, com necessidade de pernoite não programado – Caso fortuito não caracterizado – Responsabilidade do transportador – Problemas técnicos e aeroportuários são de notório conhecimento dos operadores do ramo – Risco da atividade – Excludente de responsabilidade afastada – Situação vivenciada que*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*supera o mero dissabor típico da hodierna vida em sociedade – Danos morais caracterizados. 3. VALOR INDENIZATÓRIO – Verba fixada que comporta redução – Conquanto se reconheça a responsabilidade da empresa ré, a alegação de excesso do valor arbitrado comporta provimento – Revisão da indenização que é de rigor, considerando-se as particularidades do caso concreto, notadamente a intensidade da ofensa e o desestímulo à reiteração de condutas ofensivas desta natureza por parte da empresa ré – Indenização revista para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). RECURSO PROVIDO EM PARTE”. (Apelação 1009310-24.2016.8.26.0011; Relator SERGIO GOMES; j. 16/05/2017)*

Ressalte-se, além disso, que a ré não comprovou que prestou assistência material ao autor, em consonância com o que dispõe o art. 741 do Código Civil: *“interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte”* (grifei).

Em sintonia com o artigo acima, a Resolução nº. 141/2010 da ANAC prevê:

*“Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou*





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.*

*§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:*

*I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;*

*II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;*

*III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.*

*§ 2º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem”.*

Portanto, em decorrência do atraso injustificado do voo, a ré deve ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Inexiste norma legal específica para a fixação do valor da indenização, pautando-se a doutrina e jurisprudência pelo princípio da razoabilidade, levando-se em conta a gravidade do dano e o nível



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

socioeconômico das partes.

A respeito dos critérios para a fixação do valor do dano moral, enfatizou o STJ:

*“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, considerando que se recomenda que o arbitramento deva operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e as peculiaridades de cada caso.”* (REsp 171.084/MA, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 18/08/1998, DJ 05/10/1998, p. 102).

Também deve ser observada a dupla função da indenização: compensar a vítima pelos danos suportados e punir o ofensor pelo ato realizado, conforme bem destacou a ilustre Ministra ELIANA CALMON:

*“O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor,*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*para que não volte a reincidir.” (REsp 604801 / RS, j. em 23/03/2004)*

O valor da indenização deve ser fixado para compensar o dano suportado, não abusivo e nem excessivo, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Considerando os parâmetros acima expostos e as circunstâncias do caso, fixo o valor de R\$ 5.000,00 referentes aos danos morais sofridos pelo autor.

Destarte, o recurso de apelação deve ser parcialmente provido, para condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais.

O valor comporta atualização monetária pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do parágrafo único do artigo 389, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, a partir da data do presente acórdão (STJ, Súmula 362), com acréscimo de juros de mora pela taxa SELIC, menos a correção monetária, consoante os termos do artigo 406, também do Código Civil, na alteração pela Lei nº 14.905/2024, a contar da citação (CC, artigo 405), diante da natureza contratual do evento danoso, ocorrido no âmbito do contrato de transporte.

Com a alteração do julgado e diante da sucumbência, a ré deve ser condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85 e parágrafos do CPC.

Não há que se falar em procedência parcial do pedido,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

tendo em vista que na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ.

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

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.

**PEDRO KODAMA**  
*Relator*  
(Assinatura eletrônica)