



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448735

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005298-42.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados VALENCIO GERALDO DE PAIVA FONSECA, PALOMA LEITE ANDRADE DE PAIVA FONSECA, SOFIA LEITE ANDRADE DE PAIVA FONSECA, PRISCILA LEITE ANDRADE DE PAIVA FONSECA e RAFAEL LEITE ANDRADE DE PAIVA FONSECA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005298-42.2024.8.26.0445

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelado: Valencio Geraldo de Paiva Fonseca e outros

Comarca: Pindamonhangaba – 2ª Vara Cível

Juiz: Wellington Urbano Marinho

Voto nº 18.360

**TRANSPORTE AÉREO – VOO DOMÉSTICO -
Sentença de parcial procedência – Irresignação da
ré – Alegação de “no show” afastada pelo conjunto
probatório constante nos autos – Impossibilidade de
embarque por falha nos cartões de embarque
emitidos pela ré – Fortuito interno inescusável,
porquanto ínsito ao mister empreendido pela
transportadora – Aquisição de novas passagens
pelos autores – Atraso de 7 horas para chegada ao
destino – Danos materiais e morais configurados –
Sentença *ultra petita* – *Quantum* indenizatório
relativo aos danos morais reduzido para R\$5.960,00,
em atenção ao art. 492, do CPC – Sentença
reformada – Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de sentença (fls. 285/291), cujo relatório se adota, que, em sede de demanda proposta por Valencio Geraldo de Paiva Fonseca, Priscila Leite Andrade de Paiva Fonseca, Paloma Leite Andrade de Paiva Fonseca, Sofia Leite Andrade de Paiva Fonseca e Rafael Leite Andrade de Paiva Fonseca em face de Gol Linhas Aéreas S/A, julgou parcialmente procedente o pedido de indenização para condenar a ré a pagar aos autores a quantia de R\$ 14.900,00 mais o valor de R\$ 371.07, além da quantia de R\$ 4.000,00 a título de danos morais para cada um dos autores, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento e com juros legais a partir da citação.

Em razão da sucumbência, o juízo de origem condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignada, recorre a ré (fls. 294/305), aduzindo, em síntese, que restou comprovado que os apelados não efetuaram o check-in e embarque no prazo determinado, sendo computado o seu “no show”. Tece extensos comentários acerca do cancelamento do trecho de volta e da ciência dos apelados acerca desse fato na

falta de embarque na ida. Afirmar que a culpa pelo transtorno narrado nos autos é dos autores. Forte nessas premissas, requer o provimento do recurso para afastar a indenização por danos materiais e morais ou subsidiariamente, reduzir o valor da indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 306/307).

Intimada, a apelada apresentou contrarrazões (fls. 311/318).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Por proêmio, depreende-se que os autores adquiriram bilhetes de viagem com a companhia aérea ré saindo de Guarulhos com destino à Palmas, após conexão em Brasília. Ademais, destacam que a previsão para a chegada ao destino era às 10h20min do dia 30/07/2023. Alegam, contudo, que *“não estavam conseguindo embarcar posto que ao acessarem o cartão de embarque para gerar aqueles QR Codes esses não eram gerados, o sistema não funcionou”* (fl. 04). Sem possibilidade de embarcar no voo originalmente contratado, os autores afirmam que compraram 08 passagens de ida e volta na S.O.S. agência de viagens aéreas no valor de R\$ 14.900,00 além de terem realizado despesas com alimentação no valor de R\$ 317,07. Por conta do embarque no voo contratado às pressas, desembarcaram no destino com atraso correspondente a 7 horas em relação ao contratado. Asseveram que tentaram resolver a demanda extrajudicialmente, sem sucesso. Forte nessas premissas, propugnam pela reforma da r. sentença, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais relativos à compra das passagens realizada no cartão de crédito, bem como danos morais em *“indenização correspondente a 10% do valor da despesa realizada com a compra de passagens aéreas, o equivalente a R\$ 1.490,00 para cada um deles”* (fl. 10).

Em sede de contestação (fls. 204/216), a ré aduziu que os autores não embarcaram no voo de ida porque não compareceram ao embarque e não realizaram o check-in, razão pela qual o prejuízo narrado se trata de culpa exclusiva dos autores. Nesses termos, requereu a improcedência da demanda.

A autora se manifestou em réplica (fls. 270/272).

Por fim, sobreveio a r. sentença, nos termos já expostos.

Inicialmente, observo que o litígio versa acerca de relação de consumo. Os autores e a ré guardam todas as características contidas, respectivamente, nos artigos 3º e 2º do Código de Defesa do Consumidor, devendo, pois, aplicar-se o microssistema de defesa do consumidor (Nesse sentido, Cláudia Lima Marques, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*, p. 473-476, São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 6ª edição, 2011).

Isto posto, de rigor a aplicação do artigo 14 da Lei 8.078/90, que disciplina a responsabilidade sobre o fato do serviço. Assim dispõe o *caput* e o parágrafo 3º daquele dispositivo:

“Art. 14. 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Dessume-se, pois, que a responsabilidade do transportador neste caso é objetiva, independentemente da comprovação de culpa para sua verificação.

Ademais, afasta-se sua responsabilidade somente quando observada uma dentre as hipóteses dos incisos I e II do parágrafo 3º, acima transcrito.

Não é, porém, a situação vinda à baila no bojo deste conflito de interesses.

Deveras, da narrativa contida no processo, atesta-se não apenas a permanência do defeito do serviço contratado pelos autores, na impossibilidade de embarque e consequente atraso de sete horas para chegada a seu destino após compra

de novas passagens, como também a inoccorrência de fato excludente de responsabilidade.

Em tese, se de fato a ré comprovasse que os apelantes não compareceram a tempo no embarque, restaria afastada a responsabilidade da ré. Todavia, além de não apresentar nenhuma prova nesse sentido, os apelantes apresentam elementos que conferem verossimilhança às suas alegações.

Conforme consta à fls. 169, o autor Valencio passou pelo pedágio de Arujá às 04h09 do dia 30/07/2023 e novamente às 05h05 do mesmo dia. Tal itinerário é perfeitamente compatível com a alegação de que o autor deixou os demais autores no aeroporto de Guarulhos em tempo hábil para o embarque (realizado até 06h05 – fl. 139) e regressou para Pindamonhangaba. Esse fato não foi especificamente impugnado pela ré e sustenta a tese de que os autores, de fato, compareceram a tempo de embarcar para Brasília.

Dessa forma, não se afigura verossímil eximir o transportador aéreo de sua responsabilidade, porquanto as propaladas falhas operacionais decorrem de seu próprio mister, sendo, pois, ínsitas ao risco da atividade econômica empreendida, razão pela qual fica mantida a condenação pelos danos materiais, devidamente comprovados à fl. 171.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça, aliás, já assentou entendimento contrário ao propalado pela empresa apelante em suas razões, por ocasião do julgamento do REsp 612.817/MA:

“TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE VÔO E EXTRAVIO DE BAGAGEM - DANO MORAL - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - DANOS MATERIAL E MORAL FIXADOS EM PRIMEIRO GRAU - APELAÇÃO - REFORMA DA SENTENÇA - RECURSO ESPECIAL - PRETENDIDA REFORMA - SENTENÇA DE 1º GRAU RESTABELECIDO - RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. I - Prevalece o entendimento na Seção de Direito Privado "de que tratando-se de relação de consumo, em que as autoras figuram inquestionavelmente como destinatárias finais dos serviços de transporte, aplicável é à espécie o Código de Defesa do Consumidor" (REsp538.685, Min. Raphael de Barros Monteiro, DJ de 16/2/2004). II - De igual forma, subsiste orientação da E. Segunda

Seção, na linha de que "a ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipótese de caso fortuito ou de força maior", de modo que "cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de voo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores" (Ag. Reg. No Agravo n. 442.487-RJ, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ de 09/10/2006). III - Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido também em parte, para restabelecer-se a sentença de primeiro grau, fixada a indenização por dano material em R\$194,90 e, por seu turno, a relativa ao dano moral na quantia de R\$5.000,00, atualizáveis a contar da data da decisão do recurso especial" (REsp 612.817/MA, Rel. Min. Hélio Quaglia Barbosa, j. 08/10/2007, destaque nosso).

Tecidas as referidas digressões, faz-se mister tecer algumas considerações acerca do dano moral aduzido pelos autores e reconhecido na r. sentença.

A obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte dos consumidores ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos do artigo 737 do Código Civil, emergindo, outrossim, obrigação de proteção, que restou autonomizada (Nesse sentido, Gerardo Mastrandrea, *L'obbligo di protezione nel trasporto aereo di persone*, p. 2-12, Padova, Cedam, 1994).

Tais deveres, ressalta-se, decorrem da boa-fé objetiva e são essenciais ao direito contratual como um todo. Na visão de Judith Martins Costa, "*como sua denominação indica, atuam para otimizar o adimplemento satisfatório, fim da relação obrigacional. São deveres que não atinem ao 'que' prestar, mas ao 'como' prestar.*" (*A boa-fé no Direito Privado*. 2. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 241).

Nesse contexto, em cotejo com a noção da obrigação como relação jurídica complexa, defluem da cláusula geral de boa-fé objetiva, os denominados deveres anexos ou laterais (*Nebenpflichten*), os quais, quando não implementados, caracterizam hipótese de inadimplemento, *per se*, nos termos do Enunciado nº 24 da I Jornada de Direito Civil:

"Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo

Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa”.

No tocante aos deveres, convém consignar a lição de Clóvis do Couto e Silva:

“Os deveres secundários comportam tratamento que abranja toda a relação jurídica. Assim, podem ser examinados durante o curso ou o desenvolvimento da relação jurídica, e, em certos casos, posteriormente ao adimplemento da obrigação principal. Consistem em indicações, atos de proteção, como o dever de afastar danos, atos de vigilância, de guarda, de cooperação, de assistência” (SILVA, Clóvis do Couto e. A obrigação como processo. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, p. 93).

Natural que, dadas as características próprias do ramo do transporte aéreo, certos eventos denotam caráter extrínseco à atividade empreendida, não havendo que se falar em dano moral em todas as situações de atrasos e cancelamentos de voos, desde que resolvidos dentro de uma margem de tempo razoável e do implemento dos deveres laterais.

Não foi, porém, a situação fática dos autos. *In casu*, ao cotejar o itinerário originário com aquele posterior, nota-se que aos autores foi imposto necessidade de aquisição de outro voo e atraso global de sete horas, além de terem arcado com gastos de alimentação no aeroporto de Guarulhos, sem assistência da ré, conclui-se que a situação perpassou a barreira do mero dissabor.

Atestada a existência de indenização do dano moral, porém, afiguram-se necessárias certas considerações.

O Superior Tribunal de Justiça decidiu, recentemente, que os danos morais em transporte aéreo não mais devem ser considerados *in re ipsa*. Em outros termos, foi reconhecida, pelo aludido Tribunal Superior, a necessidade de arbitramento dos danos morais em tais eventos com base no concreto sofrimento vivido. De forma clarividente, este é o escólio da eminente Ministra Nancy Andrighi:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ (...)

5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) 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; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (STJ, REsp 1.584.465/MG, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 21/11/2018, destaques nossos).

Isso porque, analisada a situação sob uma ótica ampla, verifica-se não

ter a intercorrência causado severos abalos aos planos de viagem dos apelantes.

Malgrado a já abordada responsabilidade da apelante, os passageiros, mesmo com o marcante atraso, chegaram a seu destino, não tendo demonstrado outras consequências do atraso do voo além do constrangimento decorrente do fato em si.

Todavia, no caso dos autos, verifico que o pedido dos autores, relativo aos danos morais, foi de “R\$ 5.960,00 (*cinco mil novecentos e sessenta reais*) a título de danos morais (10% do valor da despesa realizada com passagens extras para cada um dos 4 passageiros impedidos de embarcar)” (fl. 21). A sentença condenou “a parte ré a pagar a importância de R\$ 4.000,00 (*quatro mil reais*) a título de reparação por danos morais causados por sua conduta em favor de cada um dos passageiros” (fl. 291). Ou seja, a condenação a título de danos morais se deu no valor de R\$ 16.000,00, patamar muito superior ao que havia sido pedido pelos autores, de modo que a sentença se caracterizou como *ultra petita*.

Assim, deve ser reduzida a quantia arbitrada pelo juízo de origem, para evitar a violação ao artigo 492 do CPC, que dispõe:

Art. 492. É vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado.

Trata-se do princípio da congruência, correção ou adstrição.

Interpretando referido dispositivo, a doutrina elucida que a sentença deve também se restringir à causa de pedir invocada pela parte: “É nula a sentença que concede a mais ou diferente do que foi pedido, como também há nulidade na sentença fundada em causa de pedir não narrada pelo autor, na sentença que atinge terceiros que não participaram do processo ou que não julga a demanda relativamente a certos demandantes” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito Processual Civil*. 8. ed. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 762-763).

A r. sentença condenou a parte em quantidade superior ao que lhe foi demandada, em evidente violação ao art. 492, do CPC e ao princípio da adstrição, na medida em que concedeu mais do que pleiteado pelos autores, razão pela qual deve

ser reduzida para o parâmetro pleiteado na inicial.

Esse é o entendimento firmado recentemente por esse E. Tribunal em casos análogos:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – Sentença de procedência – APELAÇÃO DA RÉ – Parcial admissibilidade do pedido de reforma – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – Perda de conexão, que resultou na necessidade de contratação de transporte terrestre e chegada ao destino final com cerca de 6 horas de atraso – **Julgamento ultra petita no tocante aos danos morais – Redução, de ofício, do quantum fixado na r. sentença (art. 492, CPC)** – Precedente desta C. Câmara – Danos materiais efetivamente demonstrados – Dever de indenizar mantido – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, em menor extensão. (TJSP; Apelação Cível 1003201-47.2024.8.26.0032; Relator (a): Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; J: 08/01/2025 – destaque nosso)

AÇÃO CONDENATÓRIA – transporte aéreo internacional – aplicação da Convenção de Montreal em detrimento do CDC – impossibilidade no que tange ao dano moral, já que a matéria não foi objeto da tese fixada em repercussão geral – **sentença ultra petita, pois condenou a ré em quantia superior ao que foi pedido pelos autores – ocorrência** – indenização pedida de R\$ 10.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 20.000,00 e sentença que arbitrou a indenização em R\$ 25.000,00 – violação do princípio da adstrição – art. 492 do CPC – exclusão do excesso que é imperativa – indenização por dano material que não foi objeto do recurso – preclusão – autores que adquiriam pacote de viagem com voo partindo

e São Paulo às 10h30m e chegando a El Calafate às 19h05m do mesmo dia – atraso do voo provocado por necessidade de manutenção não programada na aeronave e posterior cancelamento do voo, com alocação dos autores apenas para o voo com saída às 00h10m do dia seguinte, acarretando o total de quatorze horas apenas em relação ao embarque – nexos causal não rompido – falha de serviço – fortuito interno – responsabilidade objetiva – precedentes da Câmara – dano moral reconhecido e indenização que deve ser fixada na quantia pedida pelos autores, R\$ 10.000,00 para cada, com correção monetária desde a publicação do acórdão e juros de mora desde a citação, tendo em vista tratar-se de relação contratual – sem majoração de honorários, ante a pequena reforma da sentença para reconhecer a parte ultra petita - recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1127884-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024 – destaque nosso).

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, apenas para reduzir a condenação da ré a título de danos morais para o montante de R\$5.960,00 (R\$ 1.490,00 para cada autor), mantida, quanto aos mais aspectos, a r. sentença.

Esclareço que deixo de fixar sucumbência recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso da parte contrária não seja conhecido integralmente ou não provido e a verba tenha sido fixada desde a origem (AgInt no AREsp nº 1.349.182/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Moura Ribeiro, j. 10-06-2019, DJE 12-06-2019).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator