



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000447878**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000343-15.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MATHEUS ABREU GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1000343-15.2024.8.26.0009**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**APELANTE: MATHEUS ABREU GOMES**

**APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S.A.**

**VOTO N. 25.316**

APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Ação indenizatória – Atraso na chegada em razão de condições climáticas adversas no aeroporto de destino (Porto Seguro/BA) – Pouso realizado em cidade próxima (Salvador/BA) – Necessidade de aguardar em aeroporto diverso e em ônibus lotado para o novo embarque – Chegada ao destino com atraso de aproximadamente 06 horas – Sentença que fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Apelo do requerente - Pleito de majoração da cifra indenizatória – Quantum indenizatório que está adequado às peculiaridades do caso, não comportando elevação – Ausência de demonstração de prejuízo que ensejasse a majoração pretendida – Narrativa inicial de que não foi prestada alimentação durante todo o percurso é incondizente com a documentação anexada, tendo em vista que na reclamação realizada ao sítio eletrônico “Reclame aqui” foi informada a disponibilização de lanche em dois momentos distintos – Ainda que considerado o dano decorrente da espera com criança, em veículo lotado, com janelas fechadas e sem ar condicionado, a circunstância perdurou por curto interregno de tempo, não ensejando a majoração da indenização - Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **MATHEUS ABREU GOMES** contra **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**

Narra o autor que adquiriu passagem aérea junto à requerida para viajar de Guarulhos/SP para Porto Seguro/BA, conforme o itinerário a seguir indicado:

Voo G3 1602, decolagem do aeroporto de Guarulhos/SP às 09h40

do dia 14.12.2022, com destino ao aeroporto de Porto Seguro/BA;

O requerente relata que: (i) o embarque ocorreu sem intercorrências, contudo, após a decolagem, a tripulação informou que, em virtude de questões climáticas, o aeroporto de destino estava fechado, inviabilizando o pouso; (ii) a aeronave ficou “aguardando no ar” por mais de 50 minutos; (iii) diante da impossibilidade de aterrissagem, o avião se dirigiu ao aeroporto de Salvador/BA, pousando às 13h10; (iv) o desembarque se deu apenas às 14h36; (v) durante o voo, foram disponibilizados biscoitos para os passageiros, porém, não tinha quantidade suficiente para todos, motivo pelo qual não conseguiu se alimentar; (vi) aguardou no aeroporto de Salvador/BA até 15h30, momento em que houve a liberação para voltar para aeronave e seguir ao destino final; (vii) o transporte da sala de embarque até o avião se deu por meio de ônibus; (viii) o coletivo estava lotado, sem ar condicionado e com as janelas fechadas; (ix) o autor viajava com criança pequena; (x) aguardou por trinta minutos dentro do veículo até conseguir embarcar; (xi) após a decolagem, iniciaram a distribuição de lanche, todavia, devido a instabilidades durante o voo, o serviço foi interrompido, motivo pelo qual permaneceu com fome; (xii) chegou a Porto Seguro/BA às 17h30, seis horas após o programado (11h30); (xiii) a companhia aérea não prestou a assistência devida, já que não forneceu alimentação nem informações.

Nesse contexto, o autor requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais.

Em contestação, às fls. 46/60, a requerida sustenta que o atraso foi ocasionado pelas condições climáticas verificadas na cidade de destino, tratando-se de hipótese de caso fortuito/força maior, aduzindo que tomou todas as providências para que o transtorno fosse o menor possível.

O douto Juízo *a quo*, às fls. 105/109, julgou parcialmente procedente a demanda, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar a ré pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 a título de compensação por dano moral, com juros legais a partir da citação (artigos 405 e 406, §1º, do CC), com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*Diante da sucumbência preponderante e observado teor da Súmula n. 326 do STJ, condeno a ré a arcar com a integralidade das custas e despesas do processo, além de honorários de advogado, arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da causa (R\$ 10.000,00 – fls. 11), nos termos do artigo 85, §§2º e 6º-A do CPC, dado baixo valor da condenação e observado Tema n. 1.076 do STJ”.*

O requerente apela às fls. 112/120, pugnando pela majoração da cifra indenizatória ao montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Contrarrazões às fls. 124/130, sem preliminares.

#### **É o relatório.**

A controvérsia tem como seu único objeto a reparação por danos morais estipulada, na r. sentença, em R\$ 3.000,00 (três mil reais), quantia esta que, segundo o recorrente, seria insuficiente para compensar os transtornos por ele vivenciados e punir a conduta adotada pela requerida.

Pois bem; restou incontroverso nos autos que o requerente chegou ao seu destino aproximadamente 06 horas após o previsto e sofreu prejuízo de ordem imaterial decorrente da falha na prestação dos serviços da ré.

No tocante ao *quantum* indenizatório, não se olvida de que a justa

reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

*"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal*

*equivalência*"(Maria Helena Diniz *in* Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade.

Calcando-se em tais balizas, infere-se que o montante indenizatório fixado na r. sentença, ou seja, R\$ 3.000,00 (três mil reais), ao contrário do que aduz o recorrente, mostra-se adequado para ressarcir os prejuízos de ordem extrapatrimonial experimentados, sem, por outro lado, redundar em seu enriquecimento sem causa.

Afinal, embora inquestionáveis os percalços da viagem e o atraso na chegada ao destino, a ré prontamente tentou remediar a situação (pousou em cidade próxima e, assim que o aeroporto de destino foi liberado, retomou o voo para Porto Seguro/BA).

Além disso, ainda que o apelante alegue a ausência de alimentação durante todo o percurso, a narrativa não condiz com a documentação anexada por ele.

Para embasar suas argumentações, o demandante juntou o teor de reclamação realizada no sítio eletrônico "Reclame Aqui" por sua companheira que, conforme aduzido, realizava a viagem com o autor. Perante a plataforma, foi sustentado: *"desembarcamos no aeroporto, às 14:36 estávamos no desembarque dentro do ônibus disponibilizado pela companhia para adentrar em Salvador-SSA, recebemos um LANCHE, 1 pacote de amendoim, 1 mini bolo de chocolate, 1 cookie,*

*1 garrafa de água quente e 1 suco de caixinha de abacaxi também quente, LEMBRANDO QUE EMBARCAMOS ÀS 09:20 DA MANHÃ EM SÃO PAULO, ERA 14:40 DA TARDE EM SALVADOR e havíamos comido apenas cookie e biscoito de polvilho dentro do avião” (fl. 15).*

Mesmo que o relato disponibilizado no *site* de reclamações confirme, em outro trecho, a ausência de lanche no segundo trajeto (Salvador – Porto Seguro), ele é claro ao informar que a empresa forneceu alimentação por duas vezes em momento anterior.

No mais, é evidente que a espera com uma criança em ônibus lotado, sob o sol, com janelas fechadas e sem ar-condicionado, situação corroborada pela filmagem trazida aos autos e não rebatida pela empresa ré, causou dano ao recorrente, contudo, conforme por ele informado, a circunstância perdurou por pequeno intervalo de tempo (meia hora), não justificando a majoração da indenização arbitrada.

Por fim, não veio aos autos informação de que a delonga tenha ocasionado maiores prejuízos, como, por exemplo, impossibilidade de realização de passeio turístico ou de locação de carro, ausência em restaurante previamente reservado, perda de solenidade, festividade, reuniões de trabalho etc.

Dessa forma, descabe a pretensão de majoração do ressarcimento por danos morais.

Deixa-se de arbitrar honorários recursais à companhia ré, porquanto ela não foi agraciada com verba honorária na sentença, não se podendo, então, falar em majoração da remuneração fixada anteriormente, à luz do preceituado no art. 85, § 11, do CPC/2015.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

**Jonize Sacchi de Oliveira**

**Relatora**