



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000451117

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005880-71.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes MOISES DA SILVA NUNES (JUSTIÇA GRATUITA) e ERICA SANTANNA MORAES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 29 de abril de 2025

CARLOS ORTIZ GOMES

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1005880-71.2023.8.26.0576

Origem: Foro de São José do Rio Preto/6ª Vara Cível

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Sergio Martins Barbatto Júnior

Recorrente: Moises da Silva Nunes Justiça Gratuita, Erica Santanna Moraes Justiça Gratuita

Recorrida: Gol Linhas Aéreas S/A

Relator: Carlos Ortiz Gomes

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01608

Apelação cível. Ação de indenização. Transporte aéreo. Atraso em voo nacional. Sentença de improcedência. Inconformismo dos autores. Pretensão de reconhecimento de dano moral. Acolhida. Falha na prestação dos serviços. Direitos de personalidade atingidos. Particularidades do caso concreto. Atraso expressivo (aproximadamente doze horas). Perda de conexão em razão da demora. Necessidade de reacomodação dos autores em novo voo no dia seguinte ao originalmente previsto. Pernoite não programado. Auxílio material precário, mediante acomodação em hotel com más condições de alimentação. Valor indenizatório que, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixado em R\$ 8.000,00 para cada autor, nos limites do pedido. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Inversão do ônus de sucumbência. **Recurso provido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 119/121, cujo relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, ajuizada por Moises da Silva Nunes e Erica Santanna Moraes contra Gol Linhas Aéreas S/A. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Os autores, ora apelantes, sustentam que o atraso injustificado do voo,

Apelação Cível nº 1005880-71.2023.8.26.0576 (MRMB)

Voto nº 1608

Página: 2/7

com consequente perda de conexão, resultou em uma demora de aproximadamente doze horas para a chegada ao destino, em relação ao horário originalmente previsto. Aduzem ter recebido assistência material precária durante o período de atraso. Dizem que a situação causou abalo moral, devendo a ré ser condenada ao pagamento de reparação no valor de R\$ 8.000,00 para cada um (fls. 124/134).

Contrarrazões às fls. 140/146.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 135/136).

Manifestada oposição ao julgamento virtual pela parte autora (fls. 150).

É o relatório.

Respeitado o entendimento do I. Juízo *a quo*, o recurso comporta acolhimento.

Consta da inicial que os autores contrataram transporte aéreo perante a ré, adquirindo passagens para o trecho Curitiba-PR/São José do Rio Preto-SP, com conexão em São Paulo-SP. A saída de Curitiba, em 20/01/2023, estava programada às 19h40 e a chegada em São José do Rio Preto prevista para as 23h00 do mesmo dia. No entanto, houve demora na partida, de modo que não puderam embarcar no voo de conexão. Narram que após horas aguardando, foram realocados em um novo voo, com partida no dia seguinte, 21/01/2023, às 09h00 e chegada ao destino às 10h30. Narram ter recebido auxílio material precário, com pernoite em hotel ofertado pela companhia aérea situado em local perigoso e com oferecimento de alimentação imprópria para consumo.

Em contestação, a ré alegou, em síntese, a ocorrência de fortuito decorrente de erro da infraestrutura aeroportuária em voo de etapa anterior, com necessidade de reposicionamento da aeronave. Disse ter reacomodado os autores em horário mais próximo, com prestação do auxílio material. Afirma ter havido mero atraso, a descaracterizar prejuízo moral.

É incontroverso que houve atraso na partida, que culminou em realocação dos apelantes do seu voo de conexão, ocasionando quase doze horas de atraso em relação ao horário original para a chegada ao destino, ocorrida apenas no dia seguinte ao original.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse contexto, evidente a ocorrência de dano moral diante de toda a situação vivenciada pelos autores, em razão de atraso expressivo e necessidade de pernoite não programado.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia sofridas pelos autores, em razão do atraso de seu voo, restando mais que suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

Quanto às excludentes da obrigação de indenizar, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já decidiu que:

"AGRAVO REGIMENTAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CANCELAMENTO DE VOO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORÇA MAIOR. SÚMULA N. 7 DO STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NÃO CABIMENTO DE REVISÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. PRESCRIÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. CONVENÇÃO DE MONTREAL. INAPLICABILIDADE.

(...) 5. **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. (...)**". [destaquei]

AgRg nos EDcl no AREsp nº. 418.875/RJ, Relator Ministro João Otávio de Noronha, 3ª Turma, vu, j. 17/05/2016. No mesmo sentido: AREsp 1219895; AgRg no Ag 1419900/RJ (www.stj.jus.br).

O caso fortuito interno, como defeito mecânico na aeronave, indisposição dos pilotos, ou recusa da tripulação, não afastam a obrigação de indenizar (**AgRg no AREsp 747355/RJ**).

A necessidade de manutenção não programada, erro da infraestrutura aeroportuária, assim como a alteração da malha aérea, também se insere na categoria de fortuito interno, não excluindo o dever de indenizar pelos danos causados. Houve o cumprimento imperfeito do contrato. Ruptura da expectativa, com o inesperado atraso do voo, por tempo considerável.

No caso vertente, os elementos coligidos nos autos demonstram que a situação enfrentada pela parte transpôs a barreira do que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano.

Apelação Cível nº 1005880-71.2023.8.26.0576 (MRMB)

Voto nº 1608

Página: 4/7



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Com efeito, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

O julgador, a seu prudente arbítrio, deverá avaliar as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, devem ser consideradas as particularidades do caso concreto, a saber: **a)** atraso expressivo (aproximadamente 12 horas), com chegada ao destino apenas no dia seguinte ao previsto originalmente); **b)** necessidade de pernoite não programado; **c)** prestação de auxílio precária, mediante acomodação em hotel com más condições de alimentação; pelo que se entende como razoável o estabelecimento de indenização em R\$ 8.000,00 para cada autor, nos limites do pedido.

Em casos semelhantes, vem decidindo esta C. Câmara

“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem. Indenização por danos morais. Majoração. Recurso provido. I. Caso em exame Recurso de apelação interposto pelos autores contra sentença que fixou em R\$ 1.500,00, para cada um, a indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo, perda de conexão e indevida realocação para o local de origem. Pretensão dos recorrentes à majoração para R\$ 12.000,00 por autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a indenização fixada a título de danos morais deve ser majorada, considerando-se os transtornos suportados pelos autores em razão do atraso do voo, perda da conexão e realocação. III. Razões de decidir 3. O atraso significativo de voo, com perda de conexão e realocação para o destino de origem, caracteriza falha na prestação do serviço, gerando dever de indenizar por danos morais, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 4. A indenização arbitrada em primeira instância de R\$ 1.500,00 é considerada insuficiente para reparar adequadamente o dano moral sofrido pelos autores, tendo em vista a extensão dos transtornos suportados. 5. Observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considera-se adequada a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada autor, corrigida monetariamente a partir da data do acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora a partir da citação. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: “É cabível a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, para cada autor, em razão de atraso de voo, perda de conexão e realocação para o destino de origem, com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a partir da citação.” Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14; STJ, Súmula 362. Jurisprudência relevante citada: Precedentes do STJ.”

(TJSP; Apelação Cível 1033197-17.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Viagem que os dois autores contrataram com a parte demandada de São Paulo a Campina Grande, com conexão em Salvador - Preterição no embarque - Chegada ao destino apenas no dia seguinte, com quatorze horas de atraso - Demanda julgada parcialmente procedente para reconhecer a falha na prestação dos serviços e condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.800,00 para cada autor - Insurgência da parte requerente pleiteando a majoração da indenização para R\$ 15.000,00 - Incontroversa a falha na prestação do serviço, que acarretou o cancelamento do voo dos autores - Ausência de demonstração de que a parte demandada tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à apelante (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e majorada para R\$ 10.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Dano material - Hipótese em que se configurou a preterição de embarque prevista na resolução da agência reguladora como evento que enseja a necessidade de imediata compensação financeira, e tarifada, aos passageiros - Previsão no artigo 24 da Resolução 400/2016 da ANAC - Compensação financeira equivalente a 250 DES em caso de voo doméstico - Reconhecimento - Recurso parcialmente provido a fim de majorar o valor da condenação no pagamento de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada um dos dois autores, com juros a partir da citação e correção monetária contada da publicação deste acórdão, bem como da quantia equivalente a 250



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DES (direito especial de saque) na data do voo originário, com abatimento dos R\$ 500,00 que os recorrentes afirmam já terem recebido, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, também a ambos os autores, com majoração dos honorários advocatícios de 15% para 20% sobre o valor da condenação.”

(TJSP; **Apelação Cível 1108343-67.2023.8.26.0002**; **Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024)

Portanto, levando-se em conta as peculiaridades do caso, ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, o recurso deve ser acolhido para que seja fixada indenização por dano moral, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada autor.

Ante o exposto, por meu voto, ***dou provimento*** ao recurso, para julgar procedente o pedido inicial, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por dano moral em favor dos autores, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um, nos limites do pedido, totalizando R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), que serão atualizados a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescido de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando, a partir de então, “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.” (art. 406, § 1º, do Código Civil).

Por conseguinte, deve ser revista a disciplina da sucumbência, de modo que a ré deverá arcar com as custas e despesas processuais e os honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Carlos Ortiz Gomes

Relator