TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL III - JABAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA AFONSO CELSO, Nº 1065, SÃO PAULO - SP - CEP 04119-061
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº:	**1022109-45.2024.8.26.0003**
Classe - Assunto	**Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente:	**Gustavo Nascimento Sousa**
Requerido:	**Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A**

Juiz de Direito: Fernando de Arruda Silveira

Vistos.

Trata-se de *ação de indenização por danos morais* proposta por Gustavo Nascimento Sousa contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A, em razão de falha na prestação de serviço de transporte aéreo, que ensejou atraso na chegada ao destino. Segundo o contido na inicial, o fato atribuído à ré causou sérios transtornos, a justificar a pretendida indenização por danos morais. Requer a parte autora a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Pede a procedência da ação.

Citada, a ré apresentou contestação. Em suma, sustenta que os fatos alegados na inicial não autorizam a pretendida indenização por dano moral ou material. Refuta o pedido de inversão do ônus da prova e pugna pela improcedência do pedido.

A parte autora manifestou-se em réplica.

É o relatório.

Decido.

Do julgamento antecipado. Possível o julgamento antecipado da lide, com fulcro no art. 355, inc. I, do Código de Processo Civil, pois desnecessária a produção de outras provas, além da documental já trazida aos autos.

Das normas aplicáveis. Tratando-se de ação fundada em alegada falha na prestação de serviço de transporte aéreo, a relação, em voos nacionais, é de consumo, tanto por danos morais quanto materiais. Em voos internacionais, embora a relação também seja de consumo quanto aos danos morais, os danos materiais são regidos pelas disposições da Convenção de Montreal (cf. Supremo Tribunal Federal, Primeira Turma, RE nº 1320225 - RJ, Relator Ministro Marco Aurélio, j. 29/08/2022; Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, AgInt no AREsp nº 1718766 − MG, Relator Ministro Moura Ribeiro, j. 29/05/2023).

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FERNANDO DE ARRUDA SILVEIRA, liberado nos autos em 22/07/2025 às 20:16 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1022109-45.2024.8.26.0003 e código ALFbbFYC.

Dos danos morais. Relativamente aos danos morais, tanto a parte autora se enquadra no conceito de consumidor quanto a ré no de fornecedor, segundo os arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplicam-se à espécie as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova, desde que demonstrada, nos termos do art. 6º, inc. VIII, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor. A responsabilidade civil da prestadora de serviços, por sua vez, é objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal, prescindindo da comprovação de culpa para a configuração do dever de indenizar.

Por outro lado, tanto a doutrina quanto a jurisprudência definem os elementos para a caracterização da responsabilidade civil, os quais podem ser extraídos do conceito legal acima citado, expressos da seguinte forma: (a) a existência de conduta humana voluntária por ação ou por omissão; (b) a existência de um dano patrimonial ou extrapatrimonial; (c) o nexo de causalidade.

No caso em tela, restou incontroversa a falha na prestação do serviço, culminando no enorme atraso ao destino, ainda que por operações logísticas da ré e que tenha havido o realocamento.

Insta destacar que, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não é a mera frustração que se indeniza, mas, sim, a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado caso a caso (cf. Maria Celina Bodin de Moraes, Danos à Pessoa Humana, Renovar, p. 64; e REsp 202.564, Relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira).

De modo geral, atraso em voo não configura, por si só, dano moral, exceto se demonstrado que tal falha tenha extrapolado a esfera do mero dissabor.

No presente caso, a específica situação retratada nos autos ultrapassou o mero transtorno cotidiano, uma vez que **a parte autora enfrentou um atraso de 50 horas para alcançar o destino.**

Nesse sentido:

> *APELAÇÃO – Ação de indenização - Danos material e moral - Transporte Aéreo - Atraso de Voo Nacional – Sentença de parcial procedência - Recurso apenas da autora - Atraso de dois dias para chegada ao destino final – Adequação da malha aérea - Fortuito interno - Falha na prestação dos serviços reconhecida - Dano moral configurado - Indenização devida - Quantum indenizatório fixado de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade –*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FERNANDO DE ARRUDA SILVEIRA, liberado nos autos em 22/07/2025 às 20:16 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1022109-45.2024.8.26.0003 e código ALFbbFYC.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL III - JABAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA AFONSO CELSO, Nº 1065, SÃO PAULO - SP - CEP 04119-061
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

> *Recurso provido para julgar procedente a ação.*
>
> (Tribunal de Justiça de São Paulo, 17ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1007269-98.2022.8.26.0003, Relator Desembargador Irineu Fava, j. 06/12/2022)

Assim, no caso, está configurado o dano moral indenizável, devendo ser fixada a indenização de R$ 5.000,00 por passageiro, proporcional ao ocorrido, afastando-se a sugestão a maior, para não se configurar em enriquecimento ilícito.

Posto isso e pelo mais que dos autos consta, **julgo procedente** o pedido, para condenar a ré a **indenizar** a parte autora pelos danos morais, no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo IPCA, a partir desta data (Súmula 362/STJ), e juros moratórios de 1% ao mês, contados estes últimos da citação; a partir do início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), incidirá a Taxa Selic (deduzido o IPCA) como base para o cálculo dos juros moratórios.

Condeno a ré, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados, com base no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, em R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), a serem atualizados a partir desta sentença, pelo IPCA, e acrescidos de juros moratórios, corrigidos pela Selic, a partir do trânsito em julgado.

P.R.I.

São Paulo, na data registrada no sistema.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FERNANDO DE ARRUDA SILVEIRA, liberado nos autos em 22/07/2025 às 20:16 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1022109-45.2024.8.26.0003 e código ALFbbFYC.