



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2019.0000758058**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001511-46.2019.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUILHERME MOURÃO DE ALMEIDA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

**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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores WALTER FONSECA (Presidente sem voto), MARCO FÁBIO MORSELLO E GILBERTO DOS SANTOS.

São Paulo, 16 de setembro de 2019.

**MARINO NETO**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001511-46.2019.8.26.0003

Apelante: Guilherme Mourão de Almeida (menor representado)

Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Juiz: Samira de Castro Lorena

Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível do F.R. de Jabaquara

Voto **28875**

**TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CANCELAMENTO DE VOO – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR**

- Autor, menor de idade, que viajaria sozinho da cidade de Goiânia para Boa Vista com conexões em Guarulhos e Brasília – Contratação do serviço de acompanhante pela mãe do autor - Cancelamento do voo de conexão – Companhia aérea que não prestou assistência material adequada ao autor – Responsabilidade objetiva da ré evidenciada, ante a falha na prestação dos serviços – Indenização por danos morais devida.

– Sentença que fixou o montante dos danos morais em R\$ 10.000,00 - Pedido de majoração - Acolhimento – Valor majorado para R\$ 20.000,00 de acordo com as peculiaridades do acordo – Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – **Sentença reformada.**

**Recurso provido.**

Trata-se de apelação de sentença (fls. 234/238) que julgou procedente a ação de indenização por danos morais pelo procedimento comum<sup>1</sup> ajuizada por **Guilherme Mourão de Almeida** em face de **Gol Linhas Aéreas S/A**, para *“condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 12.000,00, a título de indenização por dano moral, que deverá ser atualizada monetariamente, pela Tabela Prática do TJSP,*

<sup>1</sup> Valor da causa: R\$ 20.000,00 em fevereiro de 2019. Sentença disponibilizada no DJE em 08/04/2019.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*a contar desta data e acrescida de juros de mora, de 1% ao mês, a contar da citação. ”*

Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Consta da petição inicial que o autor, com 8 anos de idade, mora com sua mãe na cidade de Goiânia e, no dia 12/12/2018, viajaria sozinho para a cidade de Boa Vista, onde passaria metade das suas férias com seus familiares, com o seguinte itinerário: i) **Ida:** 12/12/2018, Voo G3 1441, saída de Goiânia às 18h00min e chegada a Guarulhos às 19h40min do mesmo dia; ii) **Conexão:** 12/12/2018, Voo G3 1418, saída de Guarulhos às 20h30min e chegada a Brasília às 22h10min do mesmo dia; iii) **Conexão:** 12/12/2018, Voo G3 2070, saída de Brasília às 22h45min e chegada em Boa Vista às 00h15min do dia seguinte.

No momento da compra das passagens, a mãe do autor contratou o serviço de acompanhante da ré, pelo valor de R\$150,00 (cento e cinquenta reais).

Após realizar o check-in e despachar sua bagagem, o autor foi entregue para uma funcionária da ré que deveria acompanhá-lo até a sua chegada em Boa Vista quando seria entregue aos seus familiares.

O percurso de Goiânia para Guarulhos transcorreu normalmente. Entretanto, ao desembarcar em Guarulhos, o autor observou um tumulto na área de embarque, momento em que foi informado por sua acompanhante que a conexão havia sido cancelada.

Afirma que a ré negou a prestação de qualquer auxílio material, apesar de ter entrado em contato com a mãe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do autor e passado a informação de que ele seria encaminhado para um hotel.

A funcionária que acompanhava o autor lhe informou que não poderia permanecer todo o tempo com ele, pois havia cumprido com seu horário de trabalho, solicitando para que permanecesse sentado em uma poltrona aguardando por outra funcionária da ré, que o acompanharia durante a madrugada, tendo se despedido e ido embora. Entretanto, nenhuma funcionária da ré apareceu e o autor passou a madrugada inteira sozinho em um banco de aeroporto sem que ninguém cuidasse dele.

Nesse interim, a mãe do autor, ligou para a acompanhante, sem obter êxito e, em seguida, entrou em contato com o SAC da empresa ré solicitando informações, tendo ela sido surpreendida com o fato de que os funcionários desconheciam o nome da funcionária que acompanhava o autor e a possível localização do menor.

Afirma que a mãe do autor entrou em contato com diversos hotéis nas proximidades do aeroporto buscando por informações de seu filho, contudo em todos os hotéis que ligou foi informada que seu filho não se encontrava lá.

Após ter conseguido falar com sua mãe, o autor foi encaminhado para um hotel às 12h00min horas, onde pode se alimentar, tendo retornado para o aeroporto às 14h45min, onde finalmente embarcou para Brasília, onde fez sua conexão para Boa Vista, chegando com mais de 24 horas de atraso do horário originalmente previsto.

Sobreveio a sentença de procedência da ação.

Recorre o autor buscando a majoração do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atribuído aos danos morais para o equivalente a R\$ 20.000,00.

O recurso foi respondido (fls. 266/279).

A D. Procuradoria Geral de Justiça opinou pelo não provimento do recurso (fls. 284/286).

**É o relatório.**

É incontroversa a falha na prestação dos serviços de transporte pela ré.

Neste passo, a r. sentença corretamente consignou que:

*“Os elementos de convicção coligidos aos autos evidenciam a pertinência da pretensão.*

*Com efeito, o cancelamento, atraso e o embarque para o destino final somente no dia seguinte narrados na inicial restaram incontroversos, haja vista que, em sede de defesa, a ré não impugnou a sua ocorrência, limitando-se, apenas, a argumentar acerca da presença de excludente de responsabilidade, tendo em vista a intensidade do tráfego aéreo.*

*Contudo, tal fato não tem o condão de afastar a responsabilidade da ré pelos eventuais prejuízos que o fato causou ao consumidor, na medida em que pode ser considerado como previsível e, portanto, inclui-se no risco da atividade da companhia aérea, que deve suportá-lo (fortuito interno).*

*Outrossim, se prestando a ré a comercializar transporte aéreo, evidente que lhe cabe tomar as medidas preventivas pertinentes como forma de evitar situações descabidas como as tratadas nos autos.*

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Também, observa-se que não foi dada adequada assistência ao autor, vez que os documentos unilaterais juntados não efetivamente demonstram que a criança, de fato, permaneceu o tempo todo acompanhada por colaborador. Note-se, sobre isso, que o primeiro print constante de fls. 72 sequer indica o nome do acompanhante; o segundo print indica somente que o menor foi "recebido pela tripulação ELO" e não tripulante ELO, a sugerir que não houve pessoa específica que atendeu a criança; sendo que apenas o print de fls. 73 indica o prenome de um suposto colaborador que auxiliou a criança.*

*No que tange ao fornecimento de assistência de hospedagem, o documento unilateral de fls. 73 não especifica o horário em que a criança foi transportada ao hotel, não afastado a tese inicial de que teria permanecido sozinho no aeroporto, o que além de caracterizar descumprimento de serviço de acompanhamento contrato sobretudo coloca a criança em situação de risco quanto à sua integridade física e psicológica, o que não pode, de forma alguma, ser admitido.*

*Inegável, assim, que as falhas da companhia aérea acarretaram dano moral indenizável ao menor de 08 anos de idade que ficou por longo período sozinho sem orientação e explicação, sendo presumíveis o medo, angústia, transtornos e preocupações sentidos, que extrapolam o mero aborrecimento."*

O recurso merece guarida.

O quantum indenizatório deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de cumprir os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

propósitos de reparação, punição e desestímulo à prática de novos atos ilícitos.

A mensuração da indenização por dano moral, como se sabe, deve guardar valor condizente com o propósito a que se destina, ou seja, proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

Nesse contexto, levando-se em conta as peculiaridades do caso e a extensão do dano, o valor fixado a título de indenização por dano moral deve ser majorado para vinte mil reais (R\$ 20.000,00), corrigido monetariamente a partir da publicação deste Acórdão e juros de 1% ao mês a partir da citação.

Posto isso, **dá-se** provimento ao recurso, mantidas as disposições sucumbenciais nos termos da r. sentença.

**MARINO NETO**  
Relator