



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000031

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029111-03.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CACILDA NOEMIA GARCIA GUERRA e NATASHA CRISTINA GARCIA DE MELO, são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 2 de janeiro de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1029111-03.2023.8.26.0003

Apelantes: CACILDA NOEMIA GARCIA GUERRA e NATASHA CRISTINA GARCIA DE MELO

Apelados: GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

Origem: 02ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara

Voto nº 13.798

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DAS AUTORAS PARCIALMENTE PROVIDA.

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS AÉREOS. ATRASO DO VOO. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. MAJORAÇÃO DO VALOR. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das autoras. Indenização pelos danos morais. Majoração do valor. Cabiamento. A prova dos autos revelou que a autora vivenciou situação de intensa frustração. Atraso na partida do voo do primeiro trecho que acarretou a perda da conexão. Além de reacomodação para voo somente para o dia seguinte e que partiu com atraso de mais de três horas, tudo sem a devida assistência material. Passageiras que suportaram atraso de mais de 12 horas na chegada ao destino e ainda sem suas bagagens que somente lhe foram entregues após dois dias. Ausência de esclarecimentos pela companhia aérea. Indenização majorada de R\$ 2.000,00 para: (i) R\$ 9.000,00 (como pedido na inicial) para a passageira idosa com 70 anos e portadora de Alzheimer, que, evidentemente, sofreu transtornos e dissabores mais intensos, diante do cancelamento do voo e reacomodação tardia, sendo, mais cansativo e sofrido pela idade mais avançada dela e (ii) R\$ 5.000,00 para a outra passageira, diante da singularidade do caso concreto e atendendo-se parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposta pelas autoras **CACILDA NOEMIA GARCIA GUERRA e NATASHA CRISTINA GARCIA DE MELO** no âmbito da ação indenizatória promovida em face de **GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**.

A r. sentença (fls. 139/142) julgou **parcialmente procedentes** os pedidos iniciais, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Os pedidos são procedentes. A falha na prestação dos serviços é incontroversa, pois a própria ré reconhece o atraso no serviço de transporte contratado pelas autoras. Problemas operacionais e atraso da tripulação técnica fazem parte do risco da atividade da ré, pois se trata de fortuito interno, inerente aos riscos da atividade da aviação civil. A obrigação assumida pela ré não é de meio, mas sim de resultado, razão pela qual o atraso na chegada dos passageiros ao seu destino final configura prestação inadequada. Assim, caracterizada a prestação de serviços defeituosa, para que surja o dever de indenizar é necessário apurar se da falha da ré decorreu danos para as autoras. Nesse sentido, embora reconheça a existência de precedentes, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, que afirmam que o dano moral decorrente de atraso de voo seria in re ipsa, ou seja, se configuraria como consequência automática da postergação da viagem, entendo que devem ser sopesadas as circunstâncias do caso concreto. Com efeito, não é todo atraso que ultrapassa os limites dos meros aborrecimentos cotidianos e ingressa no campo do dano moral indenizável, sendo necessário verificar o período de atraso, as consequências que eles causaram para o consumidor e também a conduta da companhia aérea de modo a minimizar os efeitos de sua prestação de serviços defeituosa. No caso dos autos, embora a companhia aérea tenha cumprido a sua obrigação de reacomodar as autoras para o próximo voo disponível, houve um atraso de mais de doze horas na viagem das requerentes, o que fez com que perdessem parte considerável de sua estadia no destino turístico planejado. Além disso, uma das requerentes é pessoa idosa, portadora de Alzheimer. Ainda, não há comprovação de que a ré tenha prestado a assistência material necessária para as autoras. Dessa maneira, considerando o longo tempo de atraso e as características das autoras, bem como a atuação da companhia requerida, deve ser reconhecida a ocorrência de dano moral indenizável. No que tange ao valor da indenização, deve ser ela fixada em patamar que, se por um lado não pode gerar enriquecimento sem causa para as vítimas, por outro também não pode ser irrelevante para o ofensor, de modo a perder o seu caráter pedagógico. Assim, considerando a lesão sofrida pelas autoras, bem como a capacidade econômica do ofensor e o grau da reprovabilidade de sua conduta, é razoável a fixação da indenização por danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autora. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autora a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça. Nos termos da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1.795.982 e dos artigos 389 e 406 do Código Civil, os critérios de juros de mora e correção monetária serão: i) no período em que houver incidência cumulativa de juros de mora e correção monetária será aplicada exclusivamente a taxa SELIC; ii) no período em que houver incidência exclusiva de correção monetária será aplicado exclusivamente o índice IPCA; e iii)*

no período em que houver incidência exclusiva de juros de mora será aplicada a taxa SELIC com abatimento do índice IPCA no período, sendo utilizado o percentual zero caso o abatimento apresente resultado negativo. Em face da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Com o trânsito em julgado, a parte interessada no cumprimento de sentença deverá distribuir o respectivo incidente digital no prazo de trinta dias, observando as normas estabelecidas pelo Comunicado CG 1789/2017. Após, ou certificado o decurso do prazo sem providência da parte, arquivem-se os autos com baixa definitiva independentemente de novas deliberações. Publique-se, registre-se e intimem-se."

As autoras interpuseram **recurso de apelação** (fls. 145/151). Em síntese, pleitearam a majoração do montante arbitrado a título indenizatório diante da falha na prestação dos serviços da ré. Ao final, pugnaram pela reforma da r. Sentença com a fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 9.000,00 para a apelante Cacilda e 8.000,00 para a apelante Natasha, bem como a majoração da condenação de honorários de sucumbência.

A companhia aérea ré ofertou **contrarrazões** (fls. 158/163).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 152/154).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

Autoras que, embora residentes em Brasília/DF, optaram por ajuizar ação em São Paulo.

Na petição inicial (fls. 01/10), as autoras sustentaram, em apertada síntese, que adquiriram da ré passagens aéreas para o trecho Brasília – Foz do Iguaçu, como conexão em São Paulo, previsto para o dia 02/10/2023. Todavia, o voo do primeiro trecho partiu com atraso, acarretando a perda do voo de conexão. Narraram que permaneceram horas na fila de espera aguardando atendimento até conseguirem reacomodação, somente para o dia seguinte (03/10/2023). Sustentaram que, no dia do embarque o voo atrasou mais de três horas, em decorrência

de uma greve dos tripulantes, não havendo funcionários para colocar as malas no avião. As Autoras foram informadas de que só poderiam embarcar se deixassem as malas e como a autora Cacilda é idosa e portadora de Alzheimer acabaram aceitando, pois já estava muito ansiosa com toda situação. Ressaltaram que permaneceram sem suas roupas e itens de higiene pessoal por 02 dias, sendo que a Autora Natasha informou a doença de sua mãe e, ainda assim, a Ré não se prontificou a prestar qualquer tipo de assistência material para suprir essas necessidades. Daí os pedidos de reparação de danos morais.

Na contestação (fls. 66/81), a companhia aérea alegou que o atraso do voo do primeiro trecho foi em decorrência de exigências operacionais da tripulação técnica, em virtude de problemas operacionais, providenciando a reacomodação das autoras no próximo voo disponível. Sustenta a inexistência do dever de indenizar. Ao final, pugnou pela improcedência da demanda.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). Ganham relevância o direito básico à efetiva reparação dos danos morais (art. 6º) e a necessidade do cumprimento contratual pela fornecedora (art. 30).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

A responsabilidade da apelada no evento danoso e a existência de danos morais indenizáveis foram reconhecidas na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado.

Entretanto, preservado o convencimento externado na r. sentença, é caso de majoração do valor indenizatório fixado.

A prova dos autos revelou que as autoras vivenciaram situação de intensa frustração. Atraso na partida do voo do primeiro trecho que acarretou a perda da conexão. Além de reacomodação para voo que somente para o dia seguinte e que partiu com atraso de mais de três horas, tudo sem a devida assistência material.

A companhia aérea não cumpriu com o determinado nos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da Anac:

"Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida

nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta."

Todavia, a companhia aérea ré não providenciou qualquer assistência material às autoras (hospedagem, alimentação e transporte). Fato este não impugnado pela ré em sua contestação.

Além disso, a empresa aérea ré não esclareceu o porquê da demora para reacomodar as passageiras, que somente partiram para o destino no dia seguinte, sem qualquer justificativa.

Nesse ponto, verifico que a ré também não cumpriu com o disposto no artigo 28 da Resolução 400 da Anac

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro."

Aliás ressalte-se que o voo de reacomodação também partiu com atraso de mais de três horas, e a companhia aérea ré não trouxe quaisquer esclarecimentos quanto ao motivo.

As passageiras suportaram atraso de mais de 12 horas na chegada ao destino e ainda sem suas bagagens, que somente lhe foram entregues após dois dias.

Esse ponto também chama atenção, para que pudessem embarcar no voo em que foram realocadas as passageiras tiveram que abrir mão de viajar com as suas bagagens, em decorrência de uma suposta greve dos tripulantes.

Todavia, a ré não esclareceu os fatos, em especial o motivo da entrega das bagagens somente dois dias após o embarque, também sem qualquer assistência no período em que permaneceram sem seus pertences.

A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Para além do dano presumido ou "in re ipsa", a análise detida da prova possibilitava verificar com maior exatidão a extensão do dano sofrido pela autora.

Acontecimentos desse tipo – cancelamento de voo - causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações.

E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados como programado.

Passo a fixar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de

Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa linha de pensamento, verifico que a passageira idosa CACILDA NOEMIA sofreu maior impacto com a falha na prestação dos serviços, diante da vulnerabilidade agravada, ainda mais porque ser portadora de Alzheimer (fls. 38), suscetível à alteração brusca de comportamento e humor. E a referida autora, que contava com 70 anos na época dos fatos, sofreu transtornos e dissabores mais intensos, diante do cancelamento do voo e reacomodação tardia, sendo, repito, mais cansativo e sofrido pela idade mais avançada dela.

Assim, para a autora idosa fixo indenização por danos morais no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais). A quantia se situa dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes.

Em realação a passageira NATASHA CRISTINA, majoro a indenização por danos morais para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Repito que a ré não providenciou qualquer assistência material para as passageiras (hospedagem, alimentação e transporte) e que ainda se viram obrigadas a permanecer por dois dias sem seus pertences.

Os valores serão acrescidos de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso das autoras.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso das autoras, reformo a r. sentença e amplio a procedência da ação, para majorar o valor da indenização por danos morais para:

(i) R\$ 9.000,00 (nove mil reais) para a passageira idosa CACILDA NOEMIA GARCIA GUERRA com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir da citação, 17/11/2023, fl. 65) e

(ii) R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a passageira NATASHA CRISTINA GARCIA DE MELO com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir da citação, 17/11/2023, fl. 65) .

Diante da manutenção da sucumbência e da própria ampliação da procedência da ação, a ré continuará responsável pelo pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, bem como pagará, honorários de advogado ao patrono da autora, os quais majoro, nos termos do art. 85, §11º, CPC, para 20% do valor da condenação (indenização por danos materiais e morais, principais com encargos de mora).

Honorários de advogado fixados naquele patamar diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator