



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000277714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027862-80.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados ISABELA CALVO ABILIO, SONIA MARIA CALVO ABILIO e NELSON JOSÉ DA SILVA ABILIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1027862-80.2024.8.26.0003

Comarca: 1ª Vara Cível - Foro Regional de Jabaquara – São Paulo

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelados: Isabela Calvo Abilio, Sônia Maria Calvo Abilio e Nelson José da Silva Abilio

Voto nº 34.467

Apelação Cível. Transporte aéreo Internacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Falha na prestação de assistência material. Voo cancelado por duas vezes na ida e uma na volta. Greve de funcionários aeroportuários. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea reconhecida. Ausência de amparo material, em descumprimento à Resolução nº 400 da ANAC. Dano moral caracterizado. Quantum arbitrado em sentença que deve ser mantido. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade observados. Enriquecimento ilícito inexistente. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados. Art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido, nos termos da fundamentação.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença de fls. 144/148, que, em “Ação de indenização por danos morais”, ajuizada por **Isabela Calvo Abilio, Sônia Maria Calvo Abilio e Nelson José da Silva Abilio**

em face de **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A**, julgou os pedidos procedentes e extinto o feito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para o fim de condenar a ré no pagamento de R\$10.000,00 para cada autor, pelos danos morais sofridos, corrigidos monetariamente desde a data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, esses contados da citação 1% até 30/08/2024, e, a partir desta data, pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em razão da sucumbência, condenou, ainda, a parte requerida a arcar com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da outra parte que, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, fixados em 10% (dez por cento) da condenação.

A ré, não conformada com a decisão, apela (fls. 150/160).

Alega a ocorrência de evento totalmente alheio ao controle dela e classificado na legislação brasileira como caso fortuito externo, o qual não apenas teve reflexos sobre a programação do voo da parte autora, mas também implicou na readequação da malha aérea nos principais aeroportos da Argentina e do Brasil. Houve, entende, excludente de responsabilidade civil, comparável, inclusive, ao denominado 'fato de terceiro' e em respeito ao disposto nos artigos 393 § único, 734 e 737, *in fine* do CC e, ainda, o art. 256, II § 1º, "II", do

Código Brasileiro de Aeronáutica.

Aduz que, embora o voo dos autores tenha sido readequado, ela forneceu realocação em voo próximo disponível, sendo certo que cumpriu integralmente com o seu dever, ainda que as partes tenham chegado ao destino com atraso.

Sustenta que não há que se falar em indenizações em favor da parte contrária no presente caso, por ausência de prova do dano moral sofrido, nos termos do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica e do que decidiu recentemente o STJ ao julgar o AgInt no AREsp 2150150/SP, quando firmou entendimento de que “o STJ tem jurisprudência consolidada no sentido de que não há dano moral quando não demonstrado”.

Caso não se entenda pelo afastamento da indenização, pugna pela redução do valor fixado a título de danos morais, sob pena de enriquecimento sem causa, vedado em nosso ordenamento jurídico, nos artigos 884 a 886 e 944, *caput* e § único, todos do Código Civil, com nítida violação do princípio da legalidade estrita (CF/88, art. 5º, XXXIX), além de ofensa aos artigos 402, 403 e 927, todos do Código Civil, que consagram ambos o preceito da indenização cônica, logo moderada.

Sobre os consectários legais, caso não haja a reforma da sentença com a improcedência dos pedidos autorais, requer que a condenação que lhe foi imposta seja atualizada de acordo com os termos estabelecidos pela Lei 14.905/24, na forma da nova redação dos artigos 389 e 406 do

CC, a fim de que seja corrigida com base no IPCA e os juros moratórios incidentes observem a Taxa Legal, a ser calculada na forma da Resolução CMN 5171/2024, pela integralidade do período de incidência dos consectários da mora.

Requer, por fim, seja reformada a r. sentença apelada, de modo que sejam julgados integralmente improcedentes os pedidos, ou, alternativamente, seja a verba reparatória reduzida para patamares condizentes com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sob pena de se configurar enriquecimento sem causa da parte.

O recurso é tempestivo.

Os comprovantes de recolhimento do preparo foram juntados a fls. 161/162.

Contrarrazões a fls. 166/176.

Foi concedida oportunidade para a complementação do preparo (fl. 179), o que foi cumprido (fls. 183/184).

A apelação foi recebida em seus regulares efeitos.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória em que os autores alegam a contratação de transporte São Paulo (Guarulhos) com destino a Buenos Aires, com partida prevista no dia 28/02/2024. É do relato produzido por eles, contudo, que o

voo de ida foi cancelado e realocado para o dia 01/03/2024, com alteração do itinerário para Guarulhos/Florianópolis e Florianópolis/Buenos Aires (AEP), mas que foi novamente alterado para ocorrer no dia 29/02/2024, com partida em Guarulhos à 1h10 e chegada às 4h05. Mais uma vez, o voo teria sido cancelado sem qualquer informação ou esclarecimento, sendo realocados para outro voo, às 18h55 do dia 29/02/2024, mas que também cancelado, sem que eles e os demais passageiros do voo recebessem qualquer auxílio material, foram realocados para próximo voo que partiu para Buenos Aires após 17 horas do contratado.

Com isso, chegaram ao destino com 35 horas de atraso.

Narraram, ainda, que o voo de volta, previsto para o dia 17/03/2024, previsto com saída de Buenos Aires às 18h05, também foi cancelado e foram realocados para outro no dia 18/03/2024, também às 18h05, com chegada ao destino com 24 horas de atraso.

Teriam, em razão do ocorrido, sofrido prejuízos em planejamento pessoal, perdido compromissos pessoais, sofrido constrangimento e cansaço excessivo. Não bastasse o exposto, teriam ficado sem assistência material no intercurso dos cancelamentos e realização da viagem.

A ré, em defesa (fls. 56/77), pontuou que há no caso excludente de sua responsabilidade, tendo em vista que o cancelamento do voo se deu por motivo de Greve de Intercargo na Argentina, e que não há se falar em pagamento de

indenização por danos morais, eis que não comprovados. Pediu a improcedência dos pedidos.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos para condenar a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 para cada autor, gerando o inconformismo da ré.

Em primeiro lugar, é importante ressaltar que a relação estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Assim, é certo que, nos termos do artigo 14 do referido Códex, a responsabilidade da ré transportadora é objetiva e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte, que encerra obrigação de resultado. Logo, responde independentemente de culpa pelos vícios de qualidade de seu serviço.

No caso em análise, a ré buscou se eximir do ocorrido ao argumento de que o voo dos autores somente foi cancelado em razão da greve havida na Argentina, fato alheio à sua vontade.

Afirmou, ainda, que informou todos os passageiros do cancelamento do voo e buscou sua realocação no próximo disponível para evitar maiores transtornos.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Contrato de transporte aéreo – Cancelamento de voo nacional – Greve dos aeroviários que não configura fortuito

externo, mas sim interno – Oferta de acomodação em outro voo – Excludente de responsabilidade não evidenciada – Falha na prestação de serviço caracterizado – DANO MORAL – Dano de natureza in re ipsa, prescindindo, pois, de produção de prova – Danos morais caracterizados – Indenização devida – Valor arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Montante adequado às circunstâncias do caso concreto – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (Apelação Cível Nº 1050653-07.2023.8.26.0576; E. 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. Spencer Almeida Ferreira; j em: 21/05/2024).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. Ação de indenização julgada parcialmente procedente, com consequente apelo da empresa requerida. RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo que gerou atraso de aproximadamente 3 (três) dias na chegada ao destino. Greve dos aeroviários que não configura fortuito externo, mas sim interno. Acomodação em outro voo. Excludente de responsabilidade não evidenciada. Ausência de informação com antecedência e falta de prestação de assistência material. Fatos que extrapolaram o mero dissabor. Dano moral configurado. Indenização pelo abalo emocional fixada no valor de R\$ 7.000,00 para cada autor que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto. Sentença mantida. Apelação não provida”. (Apelação Cível nº 1030458-97.2021.8.26.0114; E. 15ª Câmara de Direito Privado; Rel. JAIRO BRAZIL; j em: 03/10/2023).

Não há como se ignorar, no entanto, que a causa de pedir deduzida na petição inicial imputa a responsabilidade pela falha na prestação do serviço de transporte aéreo não só pelo cancelamento dos voos com realocação em outros, o que gerou atraso na chegada ao seu destino tanto no voo de ida quanto no da volta, mas, também, por deficiente assistência material dispensada pela ré.

Ressalta-se, que, o artigo 741 do CC estabelece que: “Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação ao usuário, durante a espera do novo transporte.”

No caso, os autores alegam que a ré não lhes prestou a assistência material adequada, deixando de cumprir os dispositivos da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil. E a ré, maior interessada na demonstração da assistência prestada, se limitou a afirmar ter fornecido outro voo em substituição, sem comprovar o oferecimento de hospedagem, alimentação e transporte em razão dos cancelamentos e espera.

Por corolário, inegável que tal fato causou aos autores danos morais passíveis de reparação, mesmo sob o prisma de novo entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, pelo qual se faz necessário que o fato

causador e o dano estejam demonstrados.

Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

“Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real

ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido”. (REsp 1584465 / MG, Rel. Ministra

Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Assim sendo, em que pese os autores não tenham demonstrado a perda de compromissos, o conjunto probatório existente demonstra que o que existiu foi mera realocação em outros voos, sem prestação de qualquer outro tipo de assistência.

E quanto a greve na Argentina, alegado como fato imprevisível (força maior/caso fortuito), trata-se de fato previsível dentro do contexto da atividade exercida pela ré, que responde pela falta de assistência adequada aos passageiros.

De fato, os fatores apontados permitem concluir que, concretamente, houve inadequada prestação do serviço, com quebra da justa expectativa dos passageiros, que tinham direito a uma viagem sem atropelos, mas que tiveram dissabores que transcendem o razoável, em razão de cancelamento de voo de conexão, por duas vezes, sem qualquer amparo material, repita-se.

Logo, restou caracterizado o dano moral sofrido.

Em relação ao *quantum* indenizatório, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano e a qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Não se pode descurar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório), e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“O juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, *Programa de Responsabilidade Civil*, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Neste ponto, consideradas as

particularidades do caso concreto, bem se vê que o montante de R\$10.000,00 para cada autor, não se mostra exagerado e atende os quatro critérios de arbitramento, além dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Insustentável, portanto, a tese de enriquecimento ilícito nos termos do art. 884 do CC.

Não provido o recurso, de rigor a majoração da verba honorária para 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso.

Hélio Nogueira

Relator