



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000283335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004084-14.2023.8.26.0457, da Comarca de Pirassununga, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada EUFROSINA DE JESUS MESTIERI.

ACORDAM, em 19ª 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 Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 24 de março de 2025

SIDNEY BRAGA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1004084-14.2023.8.26.0457

Comarca: Pirassununga (3ª Vara)

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Apelada: EUFROSINA DE JESUS MESTIERI

Juiz(a): RAFAEL PINHEIRO GUARISCO

Voto nº 3.741

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - Recurso da ré - Incontroverso que a requerida cumpriu o disposto nos artigos 12, §2º, e 21, da Res. 400/2016 da ANAC, realocando a autora em outro voo - Chegada ao destino final com sete horas de atraso, sendo necessário o deslocamento para outro aeroporto - Danos morais que não decorrem automaticamente do descumprimento contratual - Jurisprudência do C. STJ - Necessidade de prova de circunstâncias excepcionais e que evidenciem os danos para além do mero aborrecimento - Caso concreto - Cancelamento do voo por iniciativa da companhia ré, sem prévio aviso, obrigando a passageira a se deslocar, desnecessariamente, de madrugada até o aeroporto - Reacomodação do passageiro em voo posterior, na tarde do mesmo dia, ensejando, porém, a necessidade de deslocamento até outro aeroporto, tudo o que, ao final, acarretou um atraso de mais 07 horas na chegada ao destino final - Indenização fixada em R\$ 6.000,00 - Redução - Cabimento - Adequação para R\$ 4.000,00, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como as circunstâncias do caso concreto - Precedentes.

Dá-se provimento parcial ao recurso.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Eufrosina de Jesus Mestieri frente a Gol Linhas Aéreas S/A, julgada procedente consoante a r. sentença de fls. 96/105, cujo relatório se adota, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais, quantia esta que deverá ser acrescida de juros legais desde a citação e correção monetária pela tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ), até o efetivo pagamento. Impôs à ré o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Opostos embargos declaratórios pela ré a fls. 108/109, foram acolhidos pela decisão de fls. 114 para constar a aplicação do IPCA e da Taxa Legal a partir da vigência da Lei 14.905/2024.

Apela a ré a fls. 117/123, sustentando que o cancelamento do voo ocorreu por acontecimentos alheios à sua vontade, verificados momentos antes da decolagem da aeronave, não podendo falar-se em falha na prestação do serviço, sendo certo que a passageira recebeu esclarecimentos e reacomodação. Sustenta que a autora não comprovou os danos sofridos, deixando de observar o artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, destacando que os danos morais não são *in re ipsa*. Afirma que o caso não passa de mero dissabor, sob pena de banalizar o instituto do dano moral, além de enriquecer ilicitamente a autora, pugnando, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado 124/125.

Resposta a fls. 129/139.

Oposição ao julgamento virtual a fls. 145.

É o relatório.

2. O recurso procede em parte.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, na qual a autora alega que adquiriu passagens aéreas da ré, que sairia de Guarulhos às 09:05 com destino a Porto Alegre às 10:50, contudo, quando chegou no aeroporto, descobriu que o voo havia sido cancelado.

Afirma que havia levantado às 04:00 horas da manhã para que pudesse chegar ao aeroporto sem atrasos para o voo, vez que reside em Pirassununga, destacando que estava acompanhada de sua genitora que conta com 85 anos de idade e um sobrinho neto com 06 anos de idade, o qual comemoraria seu aniversário no local de destino com sua mãe, que lá reside.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sustenta que o próximo voo sairia de Guarulhos somente às 22:35, chegando no destino somente no dia seguinte, às 12:10, enquanto havia disponibilidade de um voo no aeroporto de Congonhas-SP, que sairia às 16:00 do mesmo dia.

Contudo, por estar acompanhada de uma idosa e de uma criança pequena, insistiu para que fosse realocada em outra empresa no aeroporto de Guarulhos, para evitar novo deslocamento de quase duas horas, mas lhe foi negado.

Afirma que faz jus a indenização por danos morais, considerando o cancelamento do voo no momento do check-in, remarcando-o para 07 horas mais tarde em aeroporto diverso do contratado, no dia do aniversário do seu sobrinho neto, tornando a viagem um verdadeiro martírio.

A r. sentença julgou procedente a demanda, arbitrando a indenização por danos morais no patamar de R\$ 6.000,00, contra o que se insurge a ré.

No Brasil, no que toca às empresas de transporte aéreo, nossa Carta Magna consagrou a responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo.

Além de se tratar de responsabilidade objetiva, por força da Constituição Federal, a responsabilidade civil pelo transporte aéreo de pessoas e coisas obedece, também, no que couber, ao disposto no próprio Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Convenção de Montreal de 1975.

Deve ser observado, ainda, que o E. Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos embargos de declaração no ARE 766.618, decidiu que: *“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. **O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais**”* (grifo nosso).

A consequência é que a matéria relativa à indenização por danos morais deve ser regida pelo CDC.

Importante destacar que, no caso em análise, o cancelamento do voo não ocorreu por caso fortuito ou força maior, mas sim por “manutenção não programada”, indicando claramente a falha na prestação do serviço.

E como sabido, incidem na hipótese os artigos 12 e 21, da Res. 400/2016 da ANAC:

Art. 12. *As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com **antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas**.*

§ 1º *O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:*

I - Informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - Alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º **Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:**

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

[...]

Art. 21. *O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e **execução do serviço por outra modalidade de transporte**, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:*

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. *As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado. (grifo nosso)*

Conforme art. 12, *caput*, da Res. 400/2016 da ANAC, a alteração do voo deve ser comunicada ao passageiro com, ao menos, 72 horas de antecedência e, nos termos de seu parágrafo segundo, se o passageiro comparecer ao aeroporto em decorrência de falha nesse dever de comunicar, como no caso dos autos, deve haver reacomodação dos passageiros em outro voo, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte. A disposição vem reiterada no art. 21.

In casu, apesar de a própria autora admitir em sua inicial que a ré cumpriu o disposto nos aludidos artigos, quando a realocou em outro voo, sendo incontroverso que, a despeito do atraso, a parte autora chegou ao seu destino final no mesmo dia, certo é que reside em Pirassununga, cidade que fica há mais de 03 horas do aeroporto de Guarulhos e acaso tivesse sido informada com antecedência, poderia ter se deslocado para o novo voo, que somente ocorreria à tarde, precisamente às 16:00 (fls. 19), em outro horário, evitando o deslocamento durante a madrugada, já que seu voo inicial era às 09:05 da manhã (fls. 17), destacando-se que se tratava de um voo de apenas 1:45 minutos, mas que em razão da falha do serviço, chegou ao seu destino 07 horas mais tarde.

Como bem destacou o juízo:

“Pequenos atrasos, por óbvio, são toleráveis, quicá até mesmo inerentes ao serviço de transporte aéreo, mormente pelas rigorosíssimas rotinas de segurança aplicáveis.

Todavia, o atraso foi excessivo e é evidente que a parte autora experimentou indevido agravamento de sua situação psicológica e de angústia, e os ataques são relevantes, não podendo ser considerados como meros aborrecimentos.

A viagem da autora era bastante curta: chegaria a Porto Alegre dia 04/08/2023 às 10h50, vez que o voo duraria pouco mais de uma hora.

Seja qual for a razão da viagem lazer, trabalho, estudos, fato é que o 'tempo útil' que a autora dispunha foi consideravelmente reduzido pelo serviço defeituoso prestado pela ré.

Em hipóteses de cancelamento de voo e atrasos por períodos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prolongados, como é o caso dos autos, a jurisprudência é unânime no sentido de que existe abalo moral indenizável.” (fls. 101/102)

Aplica-se aqui o entendimento adotado pelo E. Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual o dano moral em atraso de voo não se presume, devendo haver alegação e prova, produzida pela parte autora, sobre ocorrência de efetiva ofensa à sua esfera psíquica que supere o mero aborrecimento:

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 nº 1.584.465 - MG (2015/0006691-6), Rel. Min. Nancy Andrighi).

No presente caso, pois, o cancelamento do voo extrapolou o mero transtorno cotidiano, vez que além do atraso de mais de 07 horas à chegada ao destino, obrigou a autora a levantar de madrugada desnecessariamente, além de se deslocar para outro aeroporto pela via terrestre para o novo voo.

Cabe apenas mensurar a indenização a esse título devida.

Relativamente ao *quantum* ressarcitório moral, prevalece o entendimento de que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve “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 atentado”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(Apelação nº 189.395-1, TJSP – 6ª Câmb., REL. DES. ERNANI PAIVA).

Neste particular, os fatos narrados permitem a redução do *quantum* indenizatório, como pretende a ré.

Como já destacado, a ré realocou a autora em outro voo, no mesmo dia, não havendo justificativa para manutenção do valor arbitrado em R\$ 6.000,00.

Isso porque, o *quantum* indenizatório deve atender a dupla finalidade de compensação da dor moral sofrida e de prevenção, para que o ato abusivo não se repita.

Observando-se essas finalidades, deve-se ter por critérios norteadores da fixação do valor da indenização, principalmente, o valor envolvido, as repercussões pessoais e sociais do fato e o dolo ou o grau de culpa da parte requerida.

A indenização, assim fixada, deve atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, isto é, não pode ser irrisória ou simbólica, mas também não pode ser extrema, a ponto de gerar enriquecimento ou restauração do patrimônio do ofendido.

Sopesados todos esses elementos, a indenização por danos morais merece redução para o importe de **R\$ 4.000,00**, quantia razoável e proporcional ao dano sofrido e que não destoaria do que vem sendo fixado por esta C. Câmara, em casos análogos.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Direito Privado – Transporte aéreo nacional – Atraso de voo e perda de conexão – Ação de indenização por danos morais – Sentença de improcedência. I. Discussão sobre responsabilidade civil da companhia aérea pelo atraso na chegada das passageiras ao destino. II. Relação de consumo. Atraso de voo e perda de conexão, que culminaram na chegada ao destino 11 horas após o horário programado. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea. Inexistência de excludente de responsabilidade. Prestação de integral assistência material. III – Dano moral caracterizado. Fatos que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano. Fixação da indenização em R\$ 3.000,00 a cada apelante, em atenção às particularidades do caso concreto, com observação quanto à incidência da Lei nº 14.905/2024, a partir de sua vigência. Inexistência de circunstâncias extraordinárias que justifiquem o arbitramento em quantia superior, sob pena de enriquecimento sem causa das vítimas. IV – Sentença reformada – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1008401-25.2024.8.26.0003; Relator (a): Daniela Menegatti Milano;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024)

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Percurso de Fortaleza a São Paulo. Atraso do voo, por problemas operacionais. Consideração de que o autor permaneceu em terra sem a assistência material adequada da companhia aérea e chegou ao seu destino final com atraso de 10 horas e 30 minutos. Falta de informação adequada e clara ao passageiro sobre o motivo do atraso com a antecedência mínima de 72 horas, bem assim de alternativas de reacomodação que melhor conviessem ao passageiro, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 12, 20, 21, 26 e 27). Excludente da força maior não caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada (art. 14, CDC). Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00, considerado que o atraso na chegada ao destino final acarretou a comprovada perda de compromisso. Ordem de ressarcimento dos danos materiais relativo ao compromisso perdido (apresentação de espetáculo) no valor de R\$ 275,00, preservada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença em parte reformada. Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; **Apelação Cível 1020710-15.2023.8.26.0003**; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 07/11/2024)*

*Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial do pedido – Cancelamento do voo e atraso de mais de dezessete horas na chegada ao destino final – Inequívoco o dano moral disso proveniente – Consideração, em contrapartida, de não ter a autora comprovado a alegada perda de compromisso nem sequer especificado o tipo de assistência material que a ré deixou de lhe prestar. Indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 3.000,00, não comportando a pretendida majoração – Convenção de Montreal, aplicável à relação jurídica em discussão, não afastando nem tarifando a indenização por danos morais – Precedentes – Sentença mantida. Negaram provimento à apelação. (TJSP; **Apelação Cível 1034223-16.2024.8.26.0100**; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024)*

A correção monetária é mesmo da data de fixação em primeiro grau, nos termos do Súmula 362 do C. STJ, já que nesta instância houve apenas a adequação do montante.

Desta forma, dá-se parcial provimento ao recurso da ré para reformar parcialmente a r. sentença a fim de reduzir o valor da condenação em danos morais para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

R\$ 4.000,00, com os acréscimos previsto na r. sentença.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso

SIDNEY BRAGA
Relator