



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000294173

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039450-98.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado/apelante HELE NICE APARECIDA PENHA RIZZO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1039450-98.2022.8.26.0506

Apelante/Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelado/Apelante: HELE NICE APARECIDA PENHA RIZZO

Comarca de Origem: Ribeirão Preto

Juiz da Vara de origem: Cassio Ortega de Andrade

Voto nº 9.717

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra Gol Linhas Aéreas S/A para indenização por danos morais e materiais devido ao cancelamento de voo. A sentença acolheu o pedido, em parte, com a condenação da ré ao pagamento de danos morais. Apelos da autora e da ré.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a responsabilidade solidária da Gol Linhas Aéreas pelo cancelamento do voo, mesmo operado por outra companhia, e (ii) a necessidade de indenização por danos materiais e morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade solidária é aplicável conforme o art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. No caso, comprovada a falha no serviço da ré, ao não providenciar a reacomodação da autora.

5. A indenização por danos materiais é devida pela diferença entre o valor das passagens originais e as adquiridas após o cancelamento. Os danos morais são caracterizados pelo transtorno significativo causado à autora.

IV. Dispositivo

6. Recurso da ré não provido e recurso da autora provido.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Hele Nice Aparecida Penha Rizzo em face da Gol Linhas Aéreas S/A.

A sentença (fls. 108/112) julgou procedentes, em parte, o pedido inicial, nos seguintes termos (fl. 112):

Posto isso, ACOLHO PARCIALMENTE O PEDIDO formulado por HELE NICE APARECIDA PENHA RIZZO em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A, para

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

condenar a ré no pagamento da quantia de R\$ 6.000,00, já atualizada para a data do presente arbitramento, incidindo a correção monetária e os juros legais de mora desde a publicação. Rejeito os demais pedidos. Recíproco o sucumbimento, cada parte arcará com suas próprias despesas processuais. Honorários em 15% do valor total da condenação, devidamente atualizado, para cada banca.

A Gol Linhas Aéreas apresentou apelação (fls. 119/127). Defende a ausência de responsabilidade, pois o trecho no qual houve o problema enfrentado pela autora é operado unicamente por companhia aérea terceira, responsável pelo cancelamento do voo. Ademais, o cancelamento do voo foi previamente informado à agência de viagens contratada para emissão da passagem, em tempo hábil para permitir o reembolso integral do bilhete, nos termos da Resolução nº 400 da Anac. Por fim, defende ser incabível a condenação por danos morais. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* da indenização.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 128/129) e respondido pela autora (fls. 151/161).

Apelou também a autora (fls. 162/166). Alega ter sofrido danos em razão do cancelamento repetindo do voo, sem oferecimento de alternativas, o que a obrigou a comprar outras passagens por preço mais elevado. Assim, o valor relativo às passagens compradas após o cancelamento deve ser reembolsado pela ré.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 167/168) e respondido pela ré (fls. 177/181).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Helen Nice Aparecida Penha Rizzo em face da Gol Linhas Aéreas S/A, com o objetivo de obter indenização por danos morais e danos materiais decorrentes do cancelamento de voo da cidade de São Paulo para Cancun.

É fato incontroverso nos autos que a autora realizou a compra do bilhete por meio da ré (fls. 16/17) e, assim, aplica-se o art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: *Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.* Nessa conformidade, é possível a

responsabilização de quaisquer das empresas participantes da cadeia de consumo, não obstante a alegação da ré de que não realiza a operação dos voos no trecho contrato pela autora.

Nesse sentido, precedente deste Tribunal:

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais – Transporte aéreo internacional – Insurgência do corréu – Cancelamento de voo - Bilhete aéreo originário emitido pela companhia aérea Apelante – Incontroversa a falha na prestação de serviços – Responsabilidade solidária de todas as empresas aéreas envolvidas no transporte – Inteligência do art. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC – Responsabilidade objetiva – Artigo 14 do Código do Consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais configurados – Aborrecimentos que extrapolam aqueles vivenciados pela vida cotidiana – "Quantum" indenizatório fixado no patamar de R\$5.000,00 que deve ser mantido – Razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1011520-62.2022.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/08/2023; Data de Registro: 17/08/2023) (g.n.)

Superada essa questão, passa-se à análise do pedido de indenização por danos materiais.

A responsabilidade de prestadores de serviços por danos sofridos por seus usuários é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, necessária comprovação da existência de dano causado por defeito na prestação dos serviços, salvo hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso em tela, a autora narra que comprou passagens para voo com saída de São Paulo com destino Cancun, para o dia 24/04/2022 (fl. 15). Todavia, o voo foi cancelado em 17/03/2022 (fl. 53). Assim, foram oferecidas opções à autora (fls. 18). Entretanto foi posteriormente informada que os voos estavam lotados. Desse modo, comprou novas passagens aéreas, para o dia 29/04/2022 (fl. 21), por preço superior ao preço originalmente pago.

Diante dos fatos expostos, resta clara a falha no serviço da ré, pois não providenciou a realocação da autora em outro voo, a obrigá-la a realizar a compra de novas passagens, há poucas semanas da viagem.

Assim, respeitado o entendimento do juízo *a quo*, comprovada a existência de dano material indenizável.

Nesse sentido, entendimento deste Tribunal:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO – ASSISTÊNCIA MATERIAL – DANOS MATERIAIS E MORAIS – QUANTUM - I – Companhia aérea que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do CDC – Cancelamento do voo incontroverso – Comprovado nos autos que o autor, em razão do cancelamento do voo, teve que adquirir novas passagens aéreas para realização da viagem de férias familiares programada, deixando de chegar ao seu destino em hora previamente ajustada em face de contrato de adesão e de resultado – Existência de greve é fato que se insere no risco da atividade da ré – Cumpre à transportadora, ademais, nos casos de atraso/cancelamento de voo, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros – Inteligência do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC – Ré que, na hipótese,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

não comprovou ter fornecido assistência material adequada ao autor – (...) III - Danos materiais também caracterizados – Necessidade de devolução integral dos valores desembolsados pelo autor para aquisição das passagens canceladas, sem qualquer desconto - Custos havidos com a aquisição de passagens de última hora em outra companhia aérea comprovados – Necessidade de pagamento da diferença entre o valor despendido e aquele originalmente contratado - Ação procedente – Sentença parcialmente reformada - IV – Deixa-se de majorar os honorários advocatícios recursais, com fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo STJ – Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016888-24.2023.8.26.0001; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2024; Data de Registro: 29/07/2024) (g.n.)

Dessa forma, de rigor a reforma da sentença, para condenar a ré à indenização por dano material. Diante da notícia de reembolso dos valores gastos com as passagens originais (fl. 61), a indenização deverá limitar-se à diferença entre o preço das novas passagens adquiridas pela autora e das passagens originais, reembolsadas.

Passa-se, então, à análise do pleito relativo à indenização por danos morais.

No caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso ou cancelamento em transporte aéreo, importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.

5. 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.

6. 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.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

In casu, a autora originalmente comprou as passagens para o dia 24/04/2022 (fls. 16/17). Todavia, em decorrência dos problemas ocasionados pelo cancelamento do voo, foi obrigada a comprar outros bilhetes, para o dia 29/04/2022 (fl. 21/24). Trata-se de diferença de cinco dias na viagem, o que sem dúvida causa transtornos superiores a mero aborrecimento, tendo em vista que viagens internacionais demandam considerável planejamento e a ré não prestou qualquer auxílio à autora.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Desse modo, caracterizado o dano moral.

Relativamente ao valor da reparação, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, devendo levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam*

compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares. (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

No caso, o valor de R\$ 6.000, 00 (seis mil reais) fixado pelo juízo *a quo* mostra-se adequado e razoável ao caso e deve ser mantido.

Diante do exposto, em resumo, a sentença comporta reforma, em parte, para condenar a ré à indenização por danos materiais, nos termos supracitados, mantida a condenação referente à indenização por danos morais.

Quanto à sucumbência, anota-se que o pedido inicial da autora incluía a indenização pelo preço integral das novas passagens compradas e, com o julgamento destes recursos, foi-lhe concedida tão somente a indenização pela diferença dos preços entre as passagens. Assim, mantém-se a sucumbência recíproca.

Todavia, diante do não provimento do recurso da ré, é cabível a majoração dos honorários devidos ao patrono da autora para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. Mantidos os honorários fixados na sentença para o patrono da ré.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso da ré e **dá-se provimento** ao recurso da autora.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator