



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309177

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004870-28.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada ADRIANA BOSETTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16467

Apelação Cível nº: 1004870-28.2024.8.26.0003

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelado: Adriana Bosetto

Comarca: São Paulo

Apelação. Transporte aéreo. Cancelamento de voo de conexão que ensejou atraso na chegada ao destino final em mais de 22 horas. Pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação da companhia aérea. Não demonstrado caso fortuito ou força maior decorrentes de condições climáticas desfavoráveis. Dever de indenizar configurado. Danos morais. Verba indenizatória devida, mas reduzida de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica, sem caracterizar enriquecimento sem causa. Precedentes deste Tribunal. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação ajuizada por Adriana Bosetto em face de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A julgou procedentes os pedidos para condenar a empresa ré ao pagamento de indenização por danos materiais em R\$ 41,00 e danos morais em R\$ 10.000,00.

Recorre a ré afirmando que as condições climáticas adversas em Guarulhos/SP impossibilitaram a decolagem do voo de conexão no horário previsto. Subsidiariamente, requer a diminuição da indenização devida a título de danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora narra que adquiriu passagem aérea para o dia 12/07/2023, com embarque em Boston, Estados Unidos às 15h35, e conexão na Cidade do Panamá, Panamá, com chegada ao Rio de Janeiro/RJ em 13/07/2023 às 6h40. Para o transporte aéreo do Rio de Janeiro/RJ a Passo Fundo/RS, em voo operado pela apelada, adquiriu bilhete com partida em 13/07/2023 às 10h35, com chegada prevista a Guarulhos/SP às 11h45 horas, e partida às 15h50 horas para Passo Fundo/RS, com chegada ao destino final prevista às 17h30.

Entretanto, ao chegar ao aeroporto de Guarulhos/SP foi informada de que o voo para Passo Fundo/RS foi cancelado, e assim realocada em um voo para o dia seguinte, 14/07/2023, com partida às 9h00 e destino final Porto Alegre às 10h45, apesar de ter adquirido bilhete aéreo com destino final Passo Fundo. A autora foi obrigada a realizar o trecho final de sua viagem por via terrestre, de ônibus, em viagem que durou cerca de 5 horas. Em razão dos fatos, chegou ao destino com mais de 22 horas de atraso com relação ao voo contratado.

A ré, por sua vez, afirma que o cancelamento decorreu de condições climáticas adversas em Guarulhos/SP e argumenta que a medida foi necessária à preservação da incolumidade dos passageiros, o que rompe o nexo causal.

Pois bem, diante do cenário trazido é evidente que as partes envolvidas se enquadram nos conceitos de destinatário final e fornecedor, conforme previsão dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, submetendo-se, portanto, às disposições consumeristas.

Nesse contexto, aplica-se à apelada a regra do art. 14 do CDC, que estabelece sua responsabilidade objetiva, independentemente de culpa, cabendo-lhe demonstrar que adotou todas as medidas necessárias para evitar o dano:

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.

(...)

§ 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.

Ademais, é importante destacar que o contrato de transporte configura obrigação de resultado, impondo ao transportador o dever de conduzir o passageiro ao destino no prazo e condições contratados, sob pena de responder objetivamente pelo dano causado, conforme disposto no art. 737 do Código Civil:

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

E ainda, embora o Supremo Tribunal Federal tenha decidido no

julgamento do RE 636.331/RJ (25/05/2017), sob relatoria do Ministro Gilmar Mendes, que as convenções internacionais ratificadas pelo Brasil prevalecem sobre o CDC em matéria de transporte aéreo internacional, a Convenção de Montreal aplica-se apenas a danos materiais decorrentes de extravio de bagagem ou carga, o que não está em discussão no presente recurso.

Dito isso, é incontroverso o cancelamento do voo operado pela companhia aérea, também não tendo sido apresentada prova convincente acerca de condição climática efetivamente adversa no momento do voo, ou ainda, outra causa excludente de responsabilidade.

Em harmonia:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Contrato de transporte aéreo. Sentença de parcial procedência. Irresignação das partes. Responsabilidade da companhia aérea que é objetiva e decorre do art. 734 do Código Civil. **Caso fortuito ou força maior decorrente de condições climáticas desfavoráveis que depende do fechamento do aeroporto ou de restrições impostas por órgão do sistema de controle do espaço aéreo. Inteligência do Art. 256, §3º, I, do Código Brasileiro de Aeronáutica.** Ausência de provas neste sentido. Indenização cabível. Dano material. Despesa com transporte em razão do atraso de quase 12 horas. Autoras que chegaram ao destino à 01h30, sendo razoável a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano material. Sentença reformada neste ponto. Dano moral cabível. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Indenização majorada para R\$ 3.000,00 para cada passageira, consoante entendimento desta C. Câmara. Sentença reformada. Recurso da ré improvido. Recurso das autoras provido.

(TJSP; Apelação Cível 1057431-21.2023.8.26.0114; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025); (grifou-se).

Por este motivo, a indenização pelos danos morais é devida ao consumidor pelo próprio atraso, visto que o cancelamento injustificado do voo é suficiente para caracterizar constrangimento passível de indenização.

Todavia, no que concerne ao *quantum* indenizatório, a jurisprudência consolidada deste Egrégio Tribunal orienta que a fixação da compensação deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, evitando tanto valores irrisórios, que não cumpram a função reparatória e pedagógica da indenização, quanto

quantias excessivas, que possam resultar em enriquecimento sem causa da parte lesada.

No presente caso, não há comprovação de perda significativa de compromissos, prejuízos de maior relevância ou abalos psicológicos que ultrapassem aqueles naturalmente esperados em situações de atraso de voo. Dessa forma, cumpre a diminuição do valor para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois se revela adequado, estando em consonância com os parâmetros mencionados e com os valores usualmente estabelecidos pela jurisprudência deste Egrégio Tribunal:

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora postulando indenização por dano moral. Inconformismo justificado em parte. Responsabilidade objetiva. Artigos 737 do Código Civil e do 14 do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço, nos termos do art. 20 do CDC. Readequação da malha aérea que se trata de risco inerente à atividade. Requerida que não comprovou a prévia comunicação do cancelamento do voo à autora. Cancelamento do voo e realocação somente para o final do dia seguinte. Chegada ao destino com 24 horas de atraso. Além disso, ausência de prova de que foi prestada a devida assistência material. Danos morais configurados. Aplicação da Convenção de Montreal e aplicação subsidiária do CDC ao caso (Tema 210 do E. STF). Inaplicabilidade aos danos extrapatrimoniais (Tema 1240 do E. STF). Quantum arbitrado em R\$ 2.000,00, quantia que se revela razoável e adequada ao caso concreto. Precedentes. Sentença reformada para julgamento de parcial procedência da ação. Sucumbência da ré. Súmula 326 do C. STJ. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1045368-69.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025).

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais. Contrato de transporte aéreo. Atraso na chegada ao destino. Relação jurídica disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005. Obrigação da transportadora de observar os horários e itinerários previstos, salvo hipótese de força maior. Pretensão de justificativa do atraso em razão de problemas mecânicos inesperados na aeronave, que exigiram manutenção. Descabimento. Hipótese previsível e inerente à atividade da ré, configurando-se como fortuito

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno. Impossibilidade de aplicação da excludente do artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais. Configuração. Atraso considerável (de 24 horas), que extrapola a hipótese de mero descumprimento de obrigação contratual ou de aborrecimento. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização. Fixação do valor que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a fixação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). R. sentença de improcedência reformada. Recurso do autor provido, para julgar procedente a ação, invertidos os ônus da sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1012416-70.2023.8.26.0068; Relator (a): Sergio da Costa Leite; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Perda de bagagem e atraso de mais de 24 horas na viagem que o autor contratou com a parte demandada de México para São Paulo - Informações incorretas prestadas nos painéis espalhados pelo aeroporto que acarretaram a perda do voo do autor - Falha na prestação do serviço configurada - Prestação de assistência material para diminuir os desconfortos do requerente pelo atraso que, embora louvável, não elide a frustração do passageiro e a justa expectativa de realizar sua viagem com tranquilidade, além da demora excessiva de mais de 24 horas até a chegada ao destino final - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e reduzida de R\$ 15.000,00 para R\$ 5.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedente desta Corte - Devida a indenização por danos materiais de R\$ 40.000,00 devidamente demonstrados, referentes às restituições de valores aos alunos que não receberam os serviços que seriam prestados pelo requerente - Recurso parcialmente provido para reduzir a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais ao valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde a publicação deste acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora a partir da citação. (TJSP; Apelação Cível 1040539-79.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

Dessa forma, a sentença deve ser reformada, para condenar a ré ao pagamento de indenização à autora, a título de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00
Apelação Cível nº 1004870-28.2024.8.26.0003 -Voto nº

(cinco mil reais), acrescido de correção monetária a partir do arbitramento e juros moratórios desde a citação, mantendo-se os demais pontos da decisão.

Ante o exposto, é dado parcial provimento ao recurso.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS (Tema Repetitivo 1059): *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR