



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000315052

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026342-85.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, são apelados JOÃO MAROCO BRANCO e AMELIA CRUZ LIMA CHAGAS.

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 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.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5791
Apelação : 1026342-85.2024.8.26.0003
Comarca : Guarulhos
Apelante : Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A
Apelados : João Maroco Branco e Amélie Cruz Lima Chagas
Juízo : Dra. Cristiane Vieira

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais e materiais devido ao cancelamento de voo de Porto Seguro/BA para São Paulo/GRU, resultando na perda de conexão para Lisboa. A parte autora arcou com novas passagens, hospedagem e alimentação.

Diante da sentença de procedência dos pedidos iniciais, a requerida interpôs recurso de apelação postulando pela reforma da r. sentença, sob a alegação de ausência de falha na prestação de seus serviços.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a requerida é responsável pelos danos morais e materiais decorrentes do cancelamento e atraso do voo, considerando a alegação de força maior e a comunicação prévia do cancelamento.

III. Razões de Decidir

3. As partes mantinham uma relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do transportador é objetiva, conforme o Código Civil e o CDC.

4. A ré comunicou o cancelamento do voo com antecedência prévia de quase 6 meses e providenciou reacomodação para o mesmo dia, cumprindo a Resolução nº 400/2016 da ANAC.

5. O atraso do voo de reacomodação ocorreu devido às condições climáticas desfavoráveis, caracterizando força maior. Atraso de apenas 2 horas para chegada ao destino final.

6. Conexão ajustada pela parte demandante com um intervalo extremamente exíguo, mormente em se tratando de voo internacional.

IV. Dispositivo e Tese. Recurso da ré provido.

Sentença reformada para julgar improcedente a

ação.

Tese de julgamento: 1. A comunicação prévia e a reacomodação em voo no mesmo dia afastam a responsabilidade objetiva da ré. 2. Atraso por condições climáticas configura força maior, causando excludente de responsabilidade.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls.245/251, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais em virtude de atraso e cancelamento de voo para condenar a requerida ao pagamento das importâncias de: 1 - R\$ 12.068,32 em danos materiais, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso, computando-se juros legais, contados a partir da citação, sendo de 1% ao mês 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; e 2 - R\$ 5.000,00 para cada autor, em danos morais, que deverá ser devidamente corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a presente data, computando-se juros legais, contados a partir da citação, sendo de 1% ao mês 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, condenado a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Irresignada, insurge-se a requerida, fls. 254/264, postulando pela reforma da r. sentença para julgar improcedente a demanda. Sustenta que houve o cancelamento do voo em decorrência de reestruturação da malha aérea e que o voo de reacomodação sofreu atraso em função das más condições climáticas. Alude que a conexão foi montada pelos autores, impedindo a reacomodação em novo voo. Salienta a não configuração dos danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 265/266).

Contrarrazões (fls. 270/276).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por **João Maroco Branco e Amélia Cruz Lima Chagas** em face de **Gol Linhas Aéreas S.A.**, em virtude do cancelamento do voo inicialmente contratado, de Porto Seguro/BA para São Paulo/GRU, com saída prevista para o dia 24/06/2023 às 03h35m, com chegada prevista para às 05h55, sendo reacomodados para um novo voo, com saída prevista às 14h00 do mesmo dia. Contudo, o voo de reacomodação sofreu atraso, culminado com a perda do voo com destino a Lisboa, com saída prevista para o dia 24/06/2023 às 17h45m, contratado com outra companhia aérea. Diante deste cenário, a parte autora precisou arcar com novas passagens aéreas, hospedagem e alimentação.

A requerida, por sua vez, contestou o feito, sob alegação de que o voo inicialmente contratado foi cancelado devido à necessidade de readequação da malha aérea, sendo certo que os autores foram comunicados com mais de 30 dias de antecedência, o que foi aceito pelos autores. Em relação ao voo de reacomodação, sustenta que este sofreu atraso em decorrência de condições climáticas desfavoráveis, caracterizando motivo de força maior, excludente de responsabilidade civil. Impugna a ocorrência dos danos morais e materiais.

Pois bem.

O recurso comporta provimento.

Inicialmente, observo que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso, em tese, as disposições da Lei nº8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Não bastasse isso, ainda no campo constitucional, constituem direitos fundamentais o direito à

indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC). **No entanto, sua aplicação não implica, necessariamente, no acolhimento da tese defendida pela parte autora.**

No presente caso, o cancelamento do voo do trecho **Porto Seguro/BA – São Paulo/SP**, originalmente programado para o dia **24/03/2023**, com saída às **03h25min** e chegada prevista para às **05h45min**, além da reacomodação para o mesmo dia, às **12h00**, foram devidamente comunicadas aos autores com antecedência, em **29/08/2022** isto é, com **quase seis meses** de antecedência da data originalmente estabelecida (fls. 80/81).

No tocante à alteração do contrato de transporte aéreo por parte da transportadora, dispõe o art. 12 da Resolução nº 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.”

Evidente, portanto, que a ré agiu com diligência ao cumprir o procedimento estabelecido no dispositivo citado. Com efeito, conforme já exposto, não apenas comunicou à parte autora sobre a alteração do voo com mais de 30 dias de antecedência, como também providenciou a reacomodação em um novo voo no mesmo dia originalmente contratado, **sem que houvesse qualquer indício de contestação por parte dos demandantes.**

Nesse sentido, entendimento desta C. Câmara em caso análogo:

"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - ALTERAÇÃO DE HORÁRIO DE VOO - COMUNICAÇÃO PRÉVIA - DANOS MORAIS - I - Sentença de improcedência - Recurso da autora - II - Autora que celebrou com a empresa ré contrato de transporte aéreo nacional - Alteração do horário do voo em decorrência da necessidade de reestruturação da malha aérea - Alteração comunicada pela transportadora ré à autora com mais de 30 dias de antecedência - Cumprimento da antecedência mínima de 72 horas - Cumprimento do art. 12 da Resolução nº 400/2016 da Anac - Ausência de ato ilícito - Ausência de falha na prestação de serviços por parte da ré - Danos morais não configurados - Precedentes deste E. TJ e desta C. 24ª Câmara de Direito Privado - Ação improcedente - Sentença mantida - III - Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa - Apelo improvido".

**(TJSP; Apelação Cível 1003905-84.2023.8.26.0003;
Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara
de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de
Registro: 10/02/2025)**

Além disso, também restou comprovado que o atraso no voo de reacomodação **(24/03/2023 às 12h00)** ocorreu em razão das condições climáticas adversas. **As telas sistêmicas juntadas na defesa indicam que as condições climáticas impediram a decolagem na ocasião do voo no horário programado (fls. 83/85).**

Verifica-se, ademais, que o atraso do voo foi de apenas **duas horas** (fls.04), o que, considerando a complexidade da logística do transporte aéreo, configura um tempo pouco significativo.

Na hipótese, de atrasos de voo, assim dispõe os artigos 26 e 27, inciso III, da Resolução 400 da ANAC, *in verbis*:

“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”.

Além disso, ao optar por um itinerário com um intervalo extremamente curto para a conexão – especialmente em se tratando de um voo internacional, com exigência de despachar bagagens no aeroporto (fls. 26) –, é evidente que a parte autora assumiu o risco de não conseguir realizá-la dentro do prazo estipulado.

Dessa forma, não se pode atribuir à companhia aérea a responsabilidade pela perda da conexão, contratada com outra empresa aérea.

Nesse contexto, é esse também o entendimento deste E. Tribunal, inclusive desta C. Câmara, em casos semelhantes:

“APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Atraso do primeiro voo de apenas trinta e sete minutos – Demandante que, após ser informado com antecedência acerca de alteração na malha aérea, insistiu em escolher itinerário com curto interregno para realização de conexão – Danos morais não caracterizados – Inexistência de demonstração de dano aos direitos de personalidade do demandante – Danos materiais igualmente afastados – Despesas com alimentação extra e transporte, em cifras módicas, que cuidam de gastos corriqueiros, não podendo ser imputados à companhia aérea ré – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; **Apelação Cível 1001766-66.2020.8.26.0068; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2020; Data de Registro: 28/09/2020)**

“TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização julgada

improcedente, com consequente apelo da autora. Voo inicial com atraso de 15 minutos e perda do voo de conexão. Fato que não extrapola o limite de mero aborrecimento e infortúnio. Apelante que não observou o tempo razoável do voo de conexão ao adquirir as passagens aéreas, ademais. Responsabilidade da ré apelada afastada. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1049364-17.2020.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2021; Data de Registro: 17/03/2021)**)

“TRANSPORTE AÉREO. Voo internacional. Indenização por danos materiais e morais. Perda da conexão. Atraso do primeiro voo não demonstrado. Voos de companhias diferentes. Conexão montada pelo próprio passageiro com prazo exíguo. Improcedência mantida. Recurso não provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1083536-87.2017.8.26.0100; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2018; Data de Registro: 29/08/2018)**)

Assim, a r. sentença deve ser reformada para julgamento de improcedência da ação.

Por força da inversão da sucumbência, a parte autora deverá pagar integralmente as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade".

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora