



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323305

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011021-26.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados GEOVANNA DE SANTANA FERNANDES (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), FELIPE DE SANTANA FERNANDES (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1011021-26.2023.8.26.0009

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S/A

APELADAS: GEOVANNA DE SANTANA FERNANDES E OUTROS

VOTO 56293

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

CANCELAMENTO DE VOO - Contrato de transporte aéreo celebrado entre as partes - Voo com saída de Vitória da Conquista/BA com destino a São Paulo/SP - Cancelamento informado somente quando os viajantes já se encontravam no aeroporto - Ausência de realocação em outro voo ou qualquer assistência material - Autores realizaram a viagem de retorno em transporte rodoviário - Responsabilidade objetiva - Necessidade de manutenção da aeronave que consiste em fortuito interno - Dever de indenizar configurado - Indenização por danos morais fixada em oito mil reais deve ser reduzida para cinco mil reais em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **GOL LINHAS AÉREAS S/A** contra a r. sentença de fls. 316/319, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos morais ajuizada por **FELIPE DE SANTANA FERNANDES E OUTRA**, em face da apelante e de **123 VIAGENS E TURISMO LTDA** para condenar as rés, em solidariedade, a pagarem a cada autor, a quantia de R\$ 8.000,00, a título de danos morais, nos moldes fixados na r. sentença. Em razão da sucumbência, a parte ré foi condenada no pagamento dos custos do processo e honorários advocatícios do patrono da parte adversa, arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, a companhia aérea recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Afirma que a mudança do voo ocorreu em razão da necessidade de reestruturação da malha aérea, tendo sido os passageiros avisados com antecedência, em observância ao disposto na resolução 400 da Anac. Aduz que a corré 123 Milhas “*detinha a informação de alteração de voo, mas deixou de comunicar à parte Apelada com antecedência*”. Destaca que os fatos relatados podem ser considerados como mero dissabor. Pugnou pela redução do *quantum* indenizatório caso mantida a sua condenação (fls. 322/328).

Recurso tempestivo, preparado e respondido às fls. 335/340.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada pelos apelados em face da companhia aérea apelante, bem como contra a empresa 123 Viagens e Turismo Ltda., alegando, em síntese, ter sido adquirida pela genitora dos apelados, passagem aérea para a realização do trecho São Paulo-SP a Vitória da Conquista-BA, com partida agendada em 09/12/2022 e retorno em 31/12/2022, às 19h10. Afirmam que compareceram no horário previsto para o embarque de retorno, tendo sido informados de que o voo havia sido antecipado para 12h. Alegam não terem recebido qualquer comunicação a respeito da alteração do horário, bem como recebido qualquer auxílio material. Aduzem que, em razão da falha na prestação de serviços, tiveram que no dia seguinte adquirir passagens de ônibus, levando mais de trinta horas para realizar o percurso, o que seria feito em menos de duas horas de avião. Teceram considerações a respeito da legitimidade das corrés. Destacam a ocorrência de dano moral e não somente mero dissabor. Pugnaram pela condenação da parte ré no pagamento de indenização por danos morais em R\$ 8.000,00 para cada autor.

Citadas, as corrés apresentaram contestações que não foram conhecidas pelo ilustre magistrado de 1º grau, em razão da irregularidade da representação processual, sendo decretada a revelia.

O feito seguiu seu regular prosseguimento, sendo proferida a r. sentença de procedência em face da qual a companhia aérea se insurge.

Pois bem.

Respeitado o entendimento do ilustre magistrado de 1º grau, a r. sentença recorrida deve ser reformada parcialmente.

A preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e com ele passa a ser analisada.

Os fundamentos adotados pela companhia aérea foram o de necessidade de manutenção não programada da aeronave e da culpa de terceiro.

Não se pode olvidar que, nos termos do artigo 737 do Código Civil, *“o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior”*.

E, consoante a jurisprudência majoritária, a suspensão ou cancelamento de voo em razão de necessidade de manutenção não programada da aeronave configura fortuito interno à atividade da companhia aérea, que tem o dever de, ao oferecer seu serviço aos consumidores, garantir que esta será prestado da forma como contratada, adotando todas as medidas preventivas para evitar atrasos e cancelamentos.

Assim, tanto pela ótica do Código Civil quanto pela do Código de Defesa do Consumidor, o cumprimento do que foi contratado se insere na responsabilidade objetiva da fornecedora.

Confira-se:

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Voo internacional. Cancelamento de voo. Necessidade de manutenção não programada na nave. Ação de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte ré. Responsabilidade civil. Fornecedora que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, nos moldes do Art. 14 do CDC. Caso concreto. Tese defensiva de manutenção não programada na aeronave que configura fortuito interno, pois se insere no risco da atividade, não constituindo hipótese excludente de responsabilidade. (...). Atraso de 48 horas na chegada ao destino final, não tendo a ré comprovado o fornecimento de assistência material integral. (...). RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1070895-60.2023.8.26.0002; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024)

Apelação – Ação de indenização por danos morais fundada em alteração no horário do voo da autora – Sentença de improcedência com apelo da autora – Inconformismo justificado em parte – Requerida que admitiu que o atraso decorreu de "manutenção da aeronave em decorrência de problemas técnicos", situação que não caracteriza caso fortuito/força maior, mas sim fortuito interno – Responsabilidade objetiva da requerida decorrente do risco do negócio (...) Recurso da parte autora parcialmente provido. (Apelação Cível

1008553-73.2024.8.26.0003; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024)

Ação de indenização - responsabilidade civil - transporte aéreo - atraso de voo - autores que chegaram ao destino com cerca de 6 (seis) horas de atraso - necessidade de manutenção da aeronave - fortuito interno que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviço - (...) ação julgada procedente - recurso provido. (Apelação Cível 1009572-62.2023.8.26.0161; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024)

Deve ser destacado, ainda, que não houve prova contrária à versão dos viajantes de que só foram informados acerca da suspensão ou cancelamento do voo quando chegaram ao aeroporto, ou seja, não houve parte da companhia aérea a comprovação de que de fato, a parte autora foi cientificada previamente a respeito do cancelamento, uma vez há divergências dos endereços eletrônicos constantes dos documentos de fls. 196 e fls. 291.

Note-se que o e-mail informando a antecipação do horário do voo foi enviado em 10/10/2002, pela companhia aérea, tão somente para MASAKIJUNIOR@GMAIL.COM, que, segundo a apelante, é o endereço eletrônico cadastrado no momento da reserva que foi realizada pela empresa de viagens 123 Viagens.

Por outro vértice, a autora afirma que sempre manteve junto a empresa 123 Milhas seu cadastrado atualizado, aduzindo que o e-mail da genitora é lucineidefernandes8@gmail.com.

Tal alegação restou incontroversa, o que resultou, nesse caso, em específico, também caracterizada a patente falha na prestação de serviços da empresa 123 Milhas e, por consequência, a sua responsabilidade solidária na reparação dos danos.

Destarte, a informação foi prestada fora do prazo de 72 horas de antecedência previsto no caput do artigo 12 da Resolução 400 da ANAC, que assim dispõe:

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.

Nesse mesmo artigo, tem-se a determinação de que “o transportador deverá oferecer as **alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro nos casos de**” **“informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo”** (§1º e respectivo inciso I), sendo certo que, na hipótese de “o passageiro comparecer ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação”, o transportador deverá oferecer “as seguintes alternativas à escolha do passageiro”: **reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte** (§ 2º, incisos I a III).

No caso concreto, restou incontroversa a ausência de reacomodação dos autores em outro voo, bem como a aquisição, por sua genitora, por recursos próprios, de passagens rodoviárias para o retorno à São Paulo-SP (fls. 23/24).

Assim, se competia à companhia providenciar a realocação da autora em um voo que lhe fosse mais confortável e conveniente, é certo que o cancelamento do voo sem a prévia comunicação e a necessidade de realização do trecho de mais de 30 horas por via rodoviária, não pode ser considerado como mero dissabor ou simples descumprimento contratual.

Constata-se, portanto, que a falha na prestação do serviço pela parte requerida deve ensejar sua responsabilização em face dos danos suportados pela parte autora, nos termos da lei. *In verbis*:

Art. 186 do CC: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

Art. 927 do CC: “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Art. 14 do CDC: “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 por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua

fruição e riscos.”

Em relação aos danos morais cuja reparação se pleiteia, estes de fato não se configuram “in re ipsa”, consoante a jurisprudência pacífica.

Todavia, nos moldes delineados pelo Superior Tribunal de Justiça em paradigmático julgamento, há elementos que devem ser observados em cada caso a fim de se apurar se o contexto fático justifica, ou não, o reconhecimento do abalo extrapatrimonial indenizável.

Confira-se:

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. (...) 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. (...)** 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. (REsp 1.584.465/MG; 3ª Turma; Relatora Ministra Nancy Andrighi; j. 13/11/2018)

Tal entendimento, inclusive, foi inserido na legislação especial, passando o Código Brasileiro de Aviação a contar com o artigo 251-A (incluído pela Lei 14034/2020), assim disposto: “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à*

demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga”.

Na presente hipótese, em atenção às balizas elencadas no próprio julgado paradigma, certo é que os apelados se desincumbiram de seu ônus de provar os fatos extraordinários que configuraram significativo dano em sua esfera íntima de personalidade. Houve atraso relevantíssimo e frustração de justa expectativa à chegada ao destino nos moldes pactuados.

Dessa forma, o dano moral restou bem delineado no caso em comento, sendo de rigor sua reparação a fim de que as partes retornem ao estado de coisas anterior.

Passa-se à análise do pleito de redução do *quantum* indenizatório.

No que tange ao valor arbitrado a título de indenização, sabe-se que o abalo de natureza extrapatrimonial não pode ser recomposto em absoluto, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: “O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”.

Por esse prisma, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, notadamente o grau de culpa da parte ré e a extensão do dano, a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada autor arbitrada em 1ª instância efetivamente se mostra exorbitante, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, valor este que se afigura adequado, razoável e proporcional para conferir efetiva justiça à lide e evitar enriquecimento ilícito.

Assim já decidiu esta c. Câmara em situações semelhantes:

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - CANCELAMENTO DE VOO SEGUIDO DE "OVERBOOKING" - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Relação de consumo - Versão inicial não apenas verossímil, mas também corroborada pelas provas carreadas aos autos - (...) Alteração do voo informada à consumidora em menos de 72 horas da decolagem, o que, nos termos do artigo 12, § 1º, da Resolução 400 da ANAC, garante ao passageiro, não à companhia aérea, a escolha de novo voo que considere mais adequado às suas necessidades - Primeira oferta de voo alternativo, para o mesmo dia, se referia a trecho realizado em período noturno, com longa parada de 7 horas em Brasília, abrangendo noite e madrugada, com retorno ao Rio de Janeiro às 4h da manhã - Opção que não se adequava à situação da autora, que fazia a viagem juntamente com sua filha bebê de apenas 3 meses de idade - (...) - Descumprimento ao direito da lactante à preferência, previsto na Lei 10.048/2000 (Lei do Atendimento Preferencial) - (...) Falhas na prestação do serviço evidenciadas - Consumidora, por duas vezes no período de 24 horas, teve suas expectativas frustradas pela desorganização das companhias aéreas (...). DANOS MORAIS - Efetiva constatação, diante do prolongado abalo psicológico sofrido pela autora, configurado na sensação de impotência e no desamparo vivenciados durante 2 dias em que foi impossibilitada de realizar o trajeto contratado - Consumidora estava na companhia de sua filha bebê e não foi respeitado seu direito de atendimento preferencial por essa condição - Contexto que permite concluir pela procedência do pedido, com a condenação das correqueridas, de forma solidária, ao pagamento de justa e proporcional indenização - "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1028682-70.2022.8.26.0003; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2023)

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo doméstico. Reparação por danos materiais e morais. (...). Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. O dever de pontualidade e incolumidade é insito ao contrato de transporte aéreo, por força dos artigos 734 e 737 do Código Civil. Cancelamento

do voo. Problemas técnicos operacionais que estão inseridos no próprio risco da atividade desenvolvida, caracterizando inequívoco fortuito interno, o que não afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços. (...) Orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral in re ipsa. Na hipótese, o autor, sendo médico, se desincumbiu de tal ônus, na medida em que é incontroverso, nos autos, que experimentou uma série de contratemplos, impactando, desse modo, seus compromissos de trabalho, sendo inquestionável o dever e a responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado. Indenização devida. Minoração, todavia, da verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a data da citação, na forma do artigo 405 do Código Civil. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1015161-23.2023.8.26.0068; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Atraso de voo. (...). Na hipótese de atraso ou cancelamento do voo, não se admite a configuração do dano moral 'in re ipsa'. O dano moral emana da dor, do abalo, capazes de exercerem influência nociva na esfera íntima da pessoa. Cancelamento de voo. Ausência de informação ao consumidor com antecedência mínima. Falha na prestação de serviço. Indenização devida. Minoração, todavia, da verba indenizatória para R\$ 5.000,00. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a data da citação, na forma do artigo 405 do Código Civil. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1012986-42.2023.8.26.0008; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024)

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. Sentença de procedência que condenou a ré ao pagamento da quantia de R\$ 2.601,05, a título de danos materiais, e R\$ 5.000,00, a cada um dos autores, a título de danos morais. Pretensão de reforma por parte da corre Aerovias Delcontinente Americano S.A (Avianca). INADMISSIBILIDADE: Cancelamento de voo sem aviso prévio e falta de assistência adequada aos passageiros. Legitimidade passiva da ré confirmada pelo uso da marca Avianca nas passagens, configurando-se como fornecedor aparente. Aplicação do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade solidária na cadeia de fornecimento. Danos morais configurados pela falha na prestação de serviços. Indenizações mantidas por estarem adequadamente fixadas, considerando-se os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. (...) RECURSOS DESPROVIDOS. (Apelação Cível 1001330-30.2020.8.26.0417; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 3ª Vara; Data do Julgamento: 30/04/2024)

Acerca da condenação em valor inferior ao postulado, deve ser observado o entendimento pacificado na Súmula 326 do STJ: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Destarte, a r. sentença recorrida é reformada tão somente para ser reduzida a indenização por danos morais de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00 para cada autor.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos adotados para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

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

SERGIO GOMES

Relator