



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325996

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004804-31.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados GABRIELA FÉLIX GITTI (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), EDUARDO GITTI e AMERICAN AIRLINES INC..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram as preliminares e negaram provimento à apelação. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1004804-31.2023.8.26.0020

Comarca: CAPITAL – 4ª Vara Cível do Fórum Regional Nossa Senhora do Ó

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Apelados: EDUARDO GITTI, GABRIELA FÉLIX GITTI (então menor absolutamente incapaz, representada pelo pai) e AMERICAN AIRLINES INC.

MM. Juíza de primeiro grau: Laura Magalhães de Azeredo Santos

Voto nº 50.041

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação, da corré Gol, improcedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Autores que adquiriram passagens da companhia aérea ré por meio do programa de milhagem oferecido pela corré Gol. Voo cancelado. Falta cujas consequências são imputáveis a ambas as rés, nos termos do disposto nos arts. 7º, 14 e 25, §1º, do CDC, uma vez que as fornecedoras de serviços em questão agem em conjunto, em sistema de parceria, no interesse empresarial comum, desse modo integrando uma mesma cadeia de consumo. Bem reconhecida, assim, a legitimidade passiva e a responsabilidade solidária das rés. Precedentes. 3. Cancelamento do voo, ocasionando atraso de quatorze horas na chegada ao destino final. Ausência de prova da afirmada excludente de responsabilidade. Supostos problemas operacionais decorrentes da indisponibilidade de tripulação que, de todo modo,

caracterizariam o chamado fortuito interno. Infração contratual que se reconhece. 4. Falta, ademais, de prestação de adequada assistência material (alimentação) durante a espera. Consideração, ainda a respeito, de que os autores perderam o Natal em família. Inequívoco o dano moral disso proveniente. Indenização por dano moral arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 5.000,00, para cada um dos autores, que se mostra satisfatória, não comportando a pretendida redução. Convenção de Montreal, aplicável prioritariamente à relação jurídica em discussão, não afastando nem tarifando a indenização por danos morais. 5. Termo inicial dos juros moratórios que deve ser a data da citação, também para a indenização por danos morais. Precedentes. 6. Sentença mantida.

Afastaram as preliminares e negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória proposta por EDUARDO GITTI e GABRIELA FÉLIX GITTI (então menor absolutamente incapaz, representada pelo pai) em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A e AMERICAN AIRLINES INC.

Os autores adquiriram passagens aéreas da companhia aérea ré, de ida e volta, de São Paulo a Nova Iorque, por meio do programa de milhas da corré Gol. No retorno, programado para o dia 24.12.22, às 22h59, os autores foram surpreendidos com a

informação de cancelamento do voo, “por falta de tripulação”. Dizem que a companhia aérea ré demorou ao menos três horas para começar a prestar assistência. Foi oferecido um voucher alimentação de US\$ 12,00, para ser utilizado no aeroporto; entretanto, todos os restaurantes do aeroporto já estavam fechados por ser véspera de Natal, tendo os passageiros permanecido sem alimentação. Afirmam que, após muitas reclamações, a companhia aérea disponibilizou hospedagem em um hotel, “muito desconfortável, apresentando até cheiro de mofo”, e sem restaurante para que os autores pudessem se alimentar. Como se não bastasse, o voo em que foram realocados estava previsto para as 10h, mas a ré disponibilizou uma aeronave menor do que a prevista, ocasionando “overbooking”, uma vez que não havia assentos disponíveis para todos. Por fim, o voo decolou às 12h40 do dia 25.12.22, com quase quatorze horas de atraso, fazendo com que os autores perdessem o Natal em família. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de R\$ 15.000,00, para cada um dos autores, como indenização por danos morais.

A r. sentença julgou “procedente” a demanda,

para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 5.000,00, para cada um dos autores. Responsabilizou as rés, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 235/240).

Apela a corré GOL, argumentando o que segue, em substância: (a) não é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que somente emitiu os bilhetes, por meio do programa Smiles; (b) o atraso do voo ocorreu em solo americano e por companhia aérea diversa; (c) não houve aviso prévio porque o atraso foi imprevisível, ocorreu no momento do embarque; (d) não é a Smiles que cancela ou altera os voos inicialmente programados, nem sequer decide se terá ou não voos em seu site, mas sim, a companhia aérea parceira; (e) não estão configurados os danos morais experimentados pelos apelados; (f) subsidiariamente, requer a redução da indenização arbitrada em primeiro grau; (g) pleiteia a alteração do termo inicial dos juros moratórios para a data do julgamento (fls. 112/121).

2. Recurso tempestivo (fls. 242/243), preparado (fls. 257/258) e respondido, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade, suscitada pelos autores (fls. 262/281 e 289/293).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Princípio da dialeticidade.

3. Não procede a preliminar suscitada em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Ilegitimidade passiva

4. Também não comporta acolhida a

preliminar de ilegitimidade passiva.

Os autores/apelados contrataram os serviços de transporte aéreo por meio do serviço de milhas disponibilizado no sítio eletrônico da apelante Gol.

E, efetivamente, ainda a se admitir que a Gol não tenha relação direta com a causa dos transtornos ocasionados pelo cancelamento da viagem dos autores, patente seria, mesmo assim, a respectiva corresponsabilidade pelos fatos descritos na petição inicial.

De fato, no caso há típica relação de consumo, à luz do que dispõem os arts. 2º e 3º do CDC.

Por outra parte, como a própria apelante informa em suas razões recursais, seus serviços são prestados em parceria com a companhia aérea American Airlines (fl. 248, item “28”).

Donde a aplicabilidade do disposto nos arts.

7º, 14 e 25, §1º, do CDC, uma vez que todos esses fornecedores, entre eles a apelante, integram uma mesma cadeia de consumo.

Efetivamente, as atividades desenvolvidas pela companhia aérea e pela apelante Gol, como visto realizadas em sistema de parceria, se fazem no interesse empresarial e comum de ambas as fornecedoras de serviço em questão.

Em assim sendo, forçoso é convir que as falhas de serviço de uma ou outra dessas fornecedoras, no âmbito das atividades que realizam no interesse empresarial comum, obrigam ambas, segundo a regra do art. 7º, parágrafo único, e do art. 25, §1º, do CDC.

Afinal de contas, não é razoável admitir que tais fornecedoras procurem se esquivar da responsabilidade que lhes é imputada pelo consumidor, atribuindo, uma à outra, a autoria da falha nos serviços prestados no âmbito da parceria entre elas mantida; mas adequado é, sendo essa a lógica do sistema consumerista, que

respondam elas, solidariamente, pelos danos assim produzidos e que, satisfeita a indenização, se acertem diretamente, parceiras que são e presumivelmente conhecedoras de qual delas deu causa ao ocorrido.

Sobre o tema, vejam-se os precedentes das ementas abaixo reproduzidas:

“Legitimidade passiva – Corré "Gol", administradora do programa de milhagem "Smiles" - Relação entre as partes que versa sobre consumo - Caso em que todos aqueles que participaram do fornecimento do serviço ou produto ao consumidor devem responder solidariamente pelos danos eventualmente causados a este - Art. 7º, parágrafo único, do CDC – Impossibilidade de se afastar, pelo mesmo motivo, a responsabilidade pelo evento nocivo da corré "Gol", de quem os autores adquiriram as passagens por meio de seu programa de fidelidade, logo, também parceira comercial da corré "TAP". Prestação de serviços – Transporte aéreo internacional - Dano moral - Autores que adquiriram

passagens para Suíça onde passariam o Natal, tendo reservado hotel, locação de veículo e voo para outra região da Europa – Cancelamento do voo pela companhia aérea "TAP" – Oferta de realocação de voo para data posterior ao Natal, afetando a programação de férias dos autores - Autores que não concordaram com a alteração da data e postularam o reembolso do valor das passagens adquiridas por eles – Corrê "Smiles" que não realizou o reembolso do valor pago pelas passagens e das milhas utilizadas, tendo efetuado a suspensão do acesso dos autores à conta "Smiles", mesmo após as inúmeras solicitações de liberação de acesso – Hipótese que obrigou os autores a desembolsar novo valor para aquisição de outras passagens aéreas com companhia aérea diversa - Situação vivenciada pelos autores que não representou mero aborrecimento ou dissabor, havendo extrapolado a situação de mera adversidade, o que seria tolerável - Autores que fazem jus à indenização por danos morais. Dano moral – "Quantum" – Valor da indenização que deve ser

estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto

- Valor indenizatório estabelecido na sentença, R\$ 5.000,00, para cada um dos autores, que deve persistir. Dano moral - Juros moratórios – Termo inicial - Ilícito contratual - Incidência que deve ocorrer a partir da citação
- Precedentes do STJ. Repetição do indébito – Cancelamento das passagens – Autores que fazem jus à restituição dos valores - Sentença que impôs condenação de restituição em dobro – Cabimento em parte - Descontos das parcelas antes do cancelamento das passagens que eram devidos, tornados indevidos após o cancelamento – Restituição singela relativa às três parcelas descontadas anteriormente ao cancelamento e, em dobro, quanto à parcela descontada após o cancelamento – Sentença reformada nesse ponto – Decretada a procedência parcial da ação - Apelo da corré "Gol" provido em parte." (TJSP, Ap. 1004165-89.2022.8.26.0006, 23ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ MARCOS MARRONE, j.

29.8.24).

“INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. Voo internacional contratado mediante programa de milhagem, cancelado de forma unilateral. Problema não resolvido administrativamente. Necessidade de compra de duas novas passagens com realocação do plano de viagem e estadia. Pretensão do autor de ressarcimento do valor das passagens e de concessão de danos morais. Procedência. Apelo da ré. Não acolhimento. Legitimidade passiva confirmada. Embora apenas tenha intermediado a venda da passagem, a recorrente pode ser responsabilizada da mesma forma que sua parceira, pois integra a cadeia de consumo, tendo aplicação a responsabilidade solidária (artigo 7º, parágrafo único, e no artigo 25, §1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor). Incontroversa a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenizações devidamente fixadas. Sentença mantida. PRELIMINAR REJEITADA E RECURSO

DESPROVIDO.” (TJSP, Ap. 1040454-30.2022.8.26.0100, 21ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. PAULO ALCIDES, j. 19.12.24).

“AGRAVO DE INSTRUMENTO – Transporte aéreo internacional – Aquisição de passagens aéreas pelo sistema de milhas – Companhia aérea Latam que procedeu à disponibilização das passagens em seus sistemas, sendo o voo realizado por empresa aérea diversa – Passagens adquiridas para a classe executiva, mas disponibilização na classe econômica – Pedido de concessão de tutela provisória para alteração da classe dos assentos deferida pela decisão agravada – ILEGITIMIDADE PASSIVA NÃO CARACTERIZADA – Em se tratando de relação de consumo, há responsabilidade solidária entre todos os envolvidos pelo evento danoso – Inteligência do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – Devem integrar o polo passivo tanto a empresa responsável pela disponibilização das passagens no sistema de milhagens, como a responsável pela realização do voo – Possibilidade de cumprimento da

tutela provisória, ou, eventualmente, conversão em perdas e danos – Valor da multa aplicada que se encontra em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Decisão agravada mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP, AI 2394391-97.2024.8.26.0000, 11ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA, j. 10.3.25).

Mérito.

5. No que concerne ao tema de fundo, aplica-se ao caso dos autos, prioritariamente, a disciplina da chamada Convenção de Montreal.

Nesse sentido, a orientação firmada pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17).

A tese então aprovada é no sentido de que, “por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

6. Firmado esse pressuposto, observa-se que o art. 19 da Convenção de Montreal, entre nós aprovada pelo Decreto 5.910/2006, é de meridiana clareza ao assentar que “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se provar que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas”.

Tal regra vai ao encontro do estabelecido no

art. 734 do CC, com o seguinte teor: “O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

E a mera alegação de que o cancelamento em questão decorreu de suposto “problema operacional com a tripulação escalada” (v. fl. 37, item “5”), não basta para se ter como caracterizada situação de caso fortuito/força maior e eximir as rés de responsabilidade, nos termos do que dispõe o art. 256, §1º e §3º, I, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Cuida-se do chamado fortuito interno, já que, de um lado, cabe às companhias de transporte manter as respectivas aeronaves em perfeitas condições de uso e a tripulação disponível e em condições de trabalho; de outro, representa risco da atividade a necessidade repentina de manutenção ou a indisponibilidade, por qualquer razão, da tripulação escalada.

De todo modo, a Resolução 400/2016 da ANAC prevê que, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como preterição de passageiro, este tem direito de receber do transportador a devida assistência material, senão vejamos:

“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”.

No caso, além de não demonstrado situação excludente de responsabilidade, não consta que tenha sido prestada adequada assistência material aos autores/apelados, já que, conforme relataram na petição inicial, apesar do fornecimento de “voucher”, os restaurantes estavam fechados.

E, diversamente do que alegou a companhia aérea apelada na peça de defesa, não era ônus dos autores comprovar a insuficiência da alimentação, mas caberia à companhia aérea demonstrar seu efetivo fornecimento.

Além disso, a irresignação dos autores também está no fato de terem eles deixado de usufruir o dia de Natal em família.

O presumível sofrimento disso oriundo ultrapassa os aborrecimentos do cotidiano, desse modo merecendo atenção jurídica e justificando o reconhecimento do alegado dano moral.

7. Quanto à mensuração do dano moral, é de se observar que a Convenção de Montreal não se refere especificamente ao dano moral, razão pela qual não se aplica a limitação constante do art. 22, item 1, daquele instrumento normativo.

Confira-se:

“Apelação e adesivo Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. A ocorrência de problemas mecânicos não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior, determinando a responsabilidade da ré pelos danos causados em decorrência do atraso em voo. Aplicação da Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional que

determina a limitação da indenização por danos materiais em caso de atraso de voo. Danos morais caracterizados. Limitação da Convenção que não se aplica aos danos morais. Valor adequadamente arbitrado. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré parcialmente provido e conhecido em parte do recurso adesivo do autor, e nesta parte, desprovido.” (Ap. 1001727-51.2017.8.26.0011, Rel. Des. PEDRO KODAMA, 37ª Câm. de Dir. Priv., j. 24.10.17).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Atraso em voo internacional. Sentença de parcial procedência, condenando a agência de viagens e a companhia aérea, solidariamente, ao pagamento de R\$ 8.000,00 ao autor, pelos danos morais experimentados - Pedidos de danos materiais e lucros cessantes indeferidos. Recursos das partes. DANOS MORAIS. Recente decisão do STF, no sentido de que a Convenção de Montreal passou a ter prevalência sobre a legislação consumerista pátria - Julgamento do RE 636331 e do ARE 766618, com repercussão geral (tema 210)

- Aplicação subsidiária do CDC. O voo contratado foi cancelado e o retorno do autor ao Brasil foi adiado em dois dias - Fortuito interno, cuja responsabilidade é da companhia aérea - Jurisprudência. Responsabilidade solidária da e Destinos e da Royal Air Maroc, eis que não comprovaram suficientemente ter tomado as medidas cabíveis no sentido de minimizar os danos ao passageiro (artigo 19 da Convenção de Montreal). Manutenção do importe de R\$ 8.000,00, em solidariedade, nos termos do julgado recorrido. DANOS MATERIAIS. Sentença afastou pedido por falta de provas - Reforma - Documentos juntados pelo autor aptos a demonstrar os gastos suportados em razão do adiamento do voo, com hospedagem e alimentação. Dever de ressarcir configurado - Sentença reformada neste tópico. LUCROS CESSANTES. Perda de dois dias de trabalho - Não comprovação do prejuízo alegado, mesmo porque o próprio autor asseverou que as consultas foram remarçadas para outras datas. Sentença mantida nesta parcela. SUCUMBÊNCIA. Requeridas vencidas na maior parte dos pedidos iniciais, devendo arcar com as custas e despesas processuais e com os honorários

dos patronos do autor, majorando-os para 15% do valor da condenação. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO, APELAÇÕES DAS REQUERIDAS IMPROVIDAS.” (Ap. 1071529-34.2015.8.26.0100, Rel. Des. SILVIA MARIA FACCHINA ESPOSITO MARTINEZ, 24ª Câ. de Dir. Priv., j. 14.11.17).

E a indenização por danos morais deve ser fixada atendendo seu dúplice caráter, isto é, o de representar, de um lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, principalmente da autora do ilícito, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Contudo, o arbitramento da correspondente indenização não pode deixar de considerar que se tratou de episódio fulgaz, de intensidade bastante inferior à que decorre das verdadeiras dores da alma, como as relacionadas à perda da capacidade, à morte de um ente querido, ao aleijão etc.

Assim, considerada as peculiaridades do caso e tendo em conta o critério adotado pela Turma Julgadora em hipóteses análogas, tenho que a indenização arbitrada em primeiro grau, na importância de R\$ 5.000,00, para cada um dos autores, foi satisfatória, não comportando a pretendida redução.

8. Não merece acolhida, tampouco, a pretensão para que o cômputo dos juros moratórios sobre a indenização se dê da data do arbitramento.

Uma vez existente relação contratual entre as partes, a incidência dos juros moratórios deve ter início na data da citação, ainda que para a indenização por danos morais.

Esse, atualmente, é o tranquilo entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO

NOS EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RECURSO ESPECIAL. SÚMULAS 168/STJ E 568/STJ. SUPERAÇÃO DA DIVERGÊNCIA. ENTENDIMENTOS MAIS RECENTES EM SENTIDO OPOSTO AO PRETENDIDO PELA PARTE RECORRENTE. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. 1. Como bem explicitado na decisão agravada, o STJ consolidou seu entendimento no sentido do acórdão embargado, de que, nos casos de responsabilidade contratual, os juros de mora sobre os danos morais, estéticos e patrimoniais incidem a partir da citação. Tal posicionamento se complementa com o da Súmula nº 54/STJ, que fixa, em momento anterior, o termo inicial de incidência dos juros moratórios, quando se trate de responsabilidade extracontratual, ao enunciar que "os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual." 2. Os paradigmas trazidos pela parte embargante foram superados pela jurisprudência mais recente desta Corte. Precedentes do STJ. 3. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt nos EREsp n.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.763.730/DF, Corte Especial, Rel. Min. OG FERNANDES, j. 1.2.21 - grifei).

9. Mantida a sentença, a honorária de responsabilidade da apelante fica redimensionada para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Posto isso, meu voto **afasta** as preliminares e **nega provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator