



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000335704

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014480-93.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada ARIANE MARINHO RAMOS MENDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1014480-93.2024.8.26.0011

37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S/A

APELADA: ARIANE MARINHO RAMOS MENDES (JUSTIÇA GRATUITA)

MAGISTRADO (A): DR. (A) LAURA MOTA LIMA DE OLIVEIRA BACCIN

VOTO: 30.536.

ACÓRDÃO

Apelação – Ação de reparação por danos morais – Atraso em voo nacional – Sentença de parcial procedência – Recurso da companhia aérea.

Responsabilidade – Atraso incontroverso de cerca de 26 horas na chegada da autora ao seu destino – Companhia aérea que atribuiu o cancelamento do voo a suposta realização de manutenção emergencial não programada na aeronave – Fato, contudo, que não exime a requerida de responsabilidade – Responsabilidade civil da fornecedora configurada.

Danos materiais – Autora que programou a viagem para participar de um curso presencial, que duraria dois dias – Atraso do itinerário que ocasionou a perda de metade da programação – Gastos devidamente comprovados com a aquisição do curso – Necessidade de ressarcimento da metade do valor, como corretamente decidido em primeiro grau.

Danos morais – Prejuízo extrapatrimonial evidenciado, especialmente considerando o significativo atraso na chegada ao destino – “Quantum” indenizatório corretamente fixado em R\$ 6.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Montante que se afigura adequado ao caso concreto, cumprindo de forma efetiva os vetores compensatório e preventivo desta modalidade de indenização, sem

ensejar enriquecimento sem causa da parte beneficiada – Sentença mantida.

Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela companhia aérea requerida visando à reforma da r. sentença, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Constou do dispositivo:

Diante do exposto e pelo mais que dos autos consta, nos termos do art. 487, I, do CPC, com resolução de mérito, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com o fim de CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 em danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o presente arbitramento (Súmula 362, STJ) e com juros de mora a contar da citação, bem como ao pagamento de R\$ 1.700,00 a título de dano material, corrigido pela tabela do TJSP desde o desembolso e com juros desde a citação. Os juros devem ser calculados 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.

Em face da sucumbência experimentada, arcará a Requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do(s) patrono(s) do autor, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, devidamente corrigida, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Alega a companhia aérea apelante, em síntese, que: o voo foi cancelado pela necessidade da manutenção emergencial não programada da aeronave, sem que houvesse culpa da companhia; a autora foi

realocadas no próximo voo que estava disponível, tratando-se a situação de meros aborrecimentos, sendo incabível a indenização por danos morais. Colaciona entendimento jurisprudencial pertinente e pugna, ao final, pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Narrou a autora na inicial que, no dia 26.07.2024, compareceu ao aeroporto de Fortaleza para realizar uma viagem com destino à Belo Horizonte/MG.

Contudo, enquanto esperava pelo seu embarque, foi informada de que o voo estaria atrasado e, posteriormente, de que teria sido cancelado.

Relatou que o intuito da viagem era o comparecimento a um evento presencial na cidade de destino, que duraria dois dias e cujo ingresso lhe custou R\$ 3.400,00.

Após ser realocada novo voo, chegou ao destino final com cerca de 26 horas de atraso, perdendo parcialmente seu evento.

Em sua defesa, sustentou a companhia aérea requerida que o episódio deve ser tratado como mero aborrecimento suportado pela autora, sem que se tenha configurado situação apta a justificar qualquer

indenização por danos morais. Aduziu, ainda, que o cancelamento do voo ocorreu por decorrência de realização de manutenção emergencial não programada na aeronave, não podendo ser responsabilizada pelo acontecido.

Nos termos da legislação consumerista vigente, a companhia aérea requerida é fornecedora, o que enseja a necessidade de que – havendo verossimilhança na versão do consumidor – comprove a ocorrência de situação que a exima de responsabilidade pelo dano por ele suportado.

No caso concreto, o atraso e cancelamento do voo, sem qualquer comunicação prévia, restaram incontroversos, tendo a requerida alegado que ocorreram em razão de suposta uma realização de manutenção emergencial não programada na aeronave, o que, contudo, não é suficiente para afastar sua responsabilidade. Sobre o tema, oportuno trazer à colação a jurisprudência deste E. Tribunal:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATORIA - Transporte aéreo – Atraso em voo – 11 horas de atraso, em relação ao voo originalmente contratado – Sentença de parcial procedência – Insurgência recursal dos autores pleiteando a majoração dos danos morais – Adequado o montante condenatório – Descabe a majoração pleiteada – Critérios de proporcionalidade e razoabilidade respeitados – Modificação do ônus sucumbencial – ausência de interesse recursal - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO, NA PARTE CONHECIDA. (TJSP; Apelação Cível 1038445-98.2022.8.26.0002; Rel.^a Des.^a Ana Catarina Strauch; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 11/04/2023).

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Atraso de voo em razão de condições climáticas e realocação da passageira em voo no dia seguinte – Perda de conexão – Fortuito externo ou força maior que resultaria na exclusão da responsabilidade civil das companhias aéreas (artigos 393 e 734 do Código Civil) – Aéreas que não comprovaram

impossibilidade de partida no horário contratado e nem a prestação a contento da devida assistência material integral à passageira – Descumprimento do regramento previsto na Resolução ANAC 400/2016, artigos 21, 26 e 27 – Prestação de serviço defeituoso caracterizado, sem excludentes – Obrigação de indenizar (CDC, art. 14) – Atraso de 24 horas com perda de conexão – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Ônus do decaimento invertidos – Pleito de fixação de verba honorária referente à "sucumbência recursal" – Não cabimento – Hipóteses do NCPC, art. 85, § 11 não configuradas – Precedentes do C. STJ – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002980-25.2022.8.26.0003; Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 16/01/2023).

APELAÇÃO – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – Transporte Aéreo Nacional – Cancelamento de voo – Chegada ao destino final com 9 horas de atraso – Sentença de procedência – Insurgência recursal da ré – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço, nos termos dos artigos 14, caput, CDC - Atraso sem justo motivo - Ré não se desincumbiu do ônus de provar que prestou a devida assistência ao autor – Dano material – Reembolso devido - Danos Morais – Ofensa que não se confunde com o mero dissabor – Quantum indenizatório - Valor que observou os critérios da proporcionalidade e razoabilidade (R\$ 5.000,00) - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008959-02.2021.8.26.0003; Rel.^a Des.^a Ana Catarina Strauch; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 09/05/2022).

APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo nacional – Ação de reparação de danos – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – Cancelamento de voo – Passageiro que chegou a seu destino com 6 (seis) horas de atraso – Dano material não configurado. Documento juntado que não demonstra o nexo causal. Recibo de valor elevado e de estabelecimento distante do aeroporto. Autor que não comprovou o fato constitutivo do seu direito no tocante ao dano material – Dano moral. Ausência de informações e de assistência material pela ré – Responsabilidade da companhia aérea – Dano moral caracterizado – Pretensão a

indenização seis mil reais – Fixação, contudo, em R\$ 3.000,00 (três mil reais), em vista das circunstâncias do caso concreto – Sentença reformada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1063127-25.2019.8.26.0002; Rel.^a Des.^a Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 09/11/2020).

Assim, a companhia aérea não logrou êxito na tentativa de se desvencilhar da responsabilidade, não se olvidando que era seu o ônus de provar fato impeditivo ou modificativo do direito invocado na inicial, conforme artigo 373, inciso II, do CPC.

Em consequência, a pretensão da requerida não prospera, havendo no caso efetiva configuração da responsabilidade civil da fornecedora, a comportar reparação nos termos da lei.

O dano moral ficou evidenciado pelo desgaste psicológico vivenciado pela passageira ante ao atraso incontroverso de 26 horas na chegada ao destino, devendo ser considerado, ainda, que não houve qualquer aviso prévio por parte da requerida.

O dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal, o qual prevê serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

A respeito do *quantum* indenizatório, pode-se destacar o ensinamento por Maria Helena Diniz:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a

reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO São Paulo APELAÇÃO CÍVEL Nº 1105820-50.2021.8.26.0100 SÃO PAULO 7/11 determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em contra as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência” [Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79].

No mesmo caminho, Antônio Jeová dos Santos leciona
que:

“A indenização do dano moral, além do caráter ressarcitório, serve também como sanção exemplar. A determinação do montante indenizatório deve ser fixado tendo em vista a gravidade objetiva do dano causado e a repercussão que o dano teve na vida do prejudicado, o valor que faça como que o ofensor se evada de novas indenizações, evitando outras infrações danosas. Conjugasse, assim, a teoria da sanção exemplar à do caráter ressarcitório, para que se tenha o esboço do quantum na mensuração do dano moral” [Dano Moral Indenizável, Editora Lejus, São Paulo, 1997, pag. 58].

Sabe-se que o dano moral 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).

Considerando-se os parâmetros acima indicados e as peculiaridades do caso concreto, notadamente o grau de culpa da companhia requerida e a extensão do dano, o *quantum* indenizatório não comporta redução; o valor de R\$ 6.000,00 se afigura adequado, razoável e proporcional para conferir efetiva justiça na hipótese, sem ensejar enriquecimento sem causa da parte beneficiada.

Observe-se que o montante leva em consideração os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da segurança jurídica, bem como o tempo de espera e os transtornos experimentados pela consumidora.

Em relação aos **danos materiais**, comprovou a autora que perdeu parcialmente o evento presencial que havia adquirido pelo valor de R\$ 3.400,00 (fls. 27/28 e 167/168), sendo correta a determinação de restituição de metade da quantia (R\$ 1.700,00) proferida na r. sentença (fls. 177).

Importante ressaltar, ainda, que as limitações de indenização por danos materiais decorrentes de tratados internacionais não se aplicam aos danos morais, conforme já decidiu o STF: “*Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional*” (STF, Pleno, RG no RE 1.394.401-SP, Rel. Min. Rosa Weber, unânime, j. 15.12.22, destacou-se).

Destarte, a r. sentença não comporta reforma, majorados os honorários advocatícios devidos pela companhia aérea requerida para 15% sobre o valor da condenação.

A fim de se evitar expediente que eventualmente atraia a previsão do art. 1.026, § 2º, do CPC, cumpre observar, desde já, que foram analisados todos os argumentos capazes de, em tese, infirmar a solução dada ao caso.

Anote-se, em conclusão, que para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais

deduzidos pelas partes, sendo 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).

Por fim, acrescente-se que para acesso às instâncias extraordinárias não é preciso mencionar expressamente todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo 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).

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)