



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340084

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002408-98.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARCO VINÍCIUS MATOS OLIVIERA (JUSTIÇA GRATUITA), INGRID DE ALENCASTRO MORAES (JUSTIÇA GRATUITA) e SINARA MARTINS DE ALENCASTRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 76328 (Processo Digital)

Apelação nº 1002408-98.2024.8.26.0003

Comarca: Jabaquara (4ª Vara Cível)

Apelantes: **MARCO VINÍCIUS MATOS OLIVIERA (JUSTIÇA GRATUITA), INGRID DE ALENCASTRO MORAES (JUSTIÇA GRATUITA) E SINARA MARTINS DE ALENCASTRO (JUSTIÇA GRATUITA)**

Apelado: **GOL LINHAS AÉREAS S/A**

Juíza sentenciante: Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - MAU TEMPO QUE NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA DE PRESTAR A DEVIDA ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR - AUTORES QUE CONTRATARAM VOO DIRETO COM DURAÇÃO DE 2 HORAS - ESPERA DURANTE TODA A MADRUGADA NO AEROPORTO - ACOMODAÇÃO EM VOO COM CONEXÃO DE SEIS HORAS E MEIA - AUTORES QUE CONTRATARAM VOO DE 2 HORAS E FORAM REALOCADOS EM UM DE 9 HORAS DE DURAÇÃO - DANOS MORAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EVIDENCIADA - PREJUÍZO EFETIVAMENTE DEMONSTRADO - TRANSTORNOS SOFRIDOS QUE REFOGEM DO MERO ABORRECIMENTO - INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS DEVIDA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 163/165, julgando improcedente a demanda, condenando os autores ao pagamento de custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa atualizado, de relatório adotado.

Os demandantes entendem fazer jus à indenização por danos morais, seu voo foi cancelado, o que fez com que chegassem ao destino 14 horas após o previsto, sustentam que as condições meteorológicas não podem ser consideradas caso fortuito, foram realocados em voo com conexão de 06 horas, afirmam que não foi prestada assistência material, asseveram ausência de comunicação do cancelamento, aguardam provimento (fls. 168/177).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 178/179).

Regularmente processado (fls. 180).

Contrarrazões (fls. 183/189).

Houve remessa (fls. 192).

É O RELATÓRIO.

O recurso prospera em parte.

pleiteiam reparação pelos danos morais sofridos por conta do cancelamento do voo.

Restou incontroverso que o voo contratado, G3 9028, com previsão de saída de Porto Alegre às 23h25min do dia 16/01/2024 e pouso no do Rio de Janeiro às 01h20min do dia 17/01/2024 (fls. 28 e 54/55) foi cancelado.

Desta forma, os autores foram realocados no voo G3 1205, com partida de Porto Alegre às 06h25min do dia 17/01/2024, e chegada em São Paulo às 08h00min, onde fizeram conexão para o voo G3 1656, saindo do aeroporto às 14h20min e pousando no Rio de Janeiro às 15h25min (fls. 29 e 56/57), com 14 horas de atraso.

Pois bem. A requerida comprovou, através de registro do METAR e de reportagens (fls. 71/72), que no dia e horário para o qual estava programada a partida do voo as condições climáticas não eram favoráveis, estando o tempo nublado e com chuva, ocorrendo inúmeros alagamentos na cidade.

Não se nega que o cancelamento de voo em razão de condições meteorológicas desfavoráveis caracteriza força maior, rompendo o nexo causal, havendo excludente de responsabilidade, entretanto, o mau tempo não exclui a responsabilidade quando ao dano decorrente da falha na prestação de serviços no tocante à assistência aos passageiros.

A esse respeito:

Prestação de serviços - Transporte aéreo internacional - Incontroverso o cancelamento do voo relativo ao primeiro trecho do percurso da autora, do qual resultaram a perda da conexão e a sua realocação em voos em horários posteriores, tendo gerado atraso total de dez horas para a sua chegada ao destino final - Companhia aérea ré que não demonstrou ter prestado qualquer assistência à passageira – Registros sistêmicos, de produção unilateral, que não fazem prova nesse sentido, diante da específica impugnação pela autora - "Mau tempo" que não exclui a responsabilidade quando o dano verificado advém de falha no dever de informação e no dever de assistência ao passageiro – Crise enfrentada pelo setor aeroviário em decorrência da pandemia causada pela covid-19 que não é causa excludente de sua responsabilidade por danos por ela ocasionados aos passageiros, principalmente quando o pedido indenizatório se apoia em ilícito preexistente ao início da pandemia - Reconhecida a responsabilidade da ré pelo evento nocivo. Prestação de serviços - Transporte aéreo internacional – Cancelamento do voo relativo ao primeiro trecho do percurso da autora, do qual resultaram a perda da conexão e a sua realocação em voos em horários posteriores, tendo gerado atraso total de dez horas para a sua chegada ao destino final - Companhia aérea ré que não prestou qualquer assistência à passageira, que pernitoiu no aeroporto - Dano moral configurado. Dano moral - "Quantum" – Valor da indenização por danos morais 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 - Caso em que a indenização fixada em R\$ 5.225,00 se mostrou apropriada – Redução descabida. Dano moral - Juros moratórios – Termo inicial - Ilícito contratual - Incidência a partir da citação, quando a ré foi constituída em mora – Art. 240, "caput", do atual CPC - Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir – Apelo da ré desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1041553-06.2020.8.26.0100; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2021; Data de Registro: 16/09/2021)

No caso concreto a falha na prestação de serviço não se deu no cancelamento do voo, mas sim na reacomodação dos passageiros,

O voo contratado pelos autores era direto e tinha duração prevista de duas horas, com partida às 23h25min. Nada obstante a necessidade do cancelamento por conta das condições meteorológicas, a opção oferecida pela demandada gerou situação que ultrapassa o mero aborrecimento.

O cancelamento ocorreu quando os requerentes já estavam há algum tempo no aeroporto, sendo realocados em voo que partiria às 06h25min, não permitindo que descansassem à noite.

Não bastasse, apesar do voo originalmente contratado ser direto, aquele no qual os demandantes foram realocados fez uma escala de seis horas e meia em São Paulo, transformando um voo de 2 horas em um de 9 horas após uma espera de 7 horas durante a madrugada no aeroporto.

A requerida poderia ter alocado os autores em voo direto de outra companhia, no caso de não haver assentos disponíveis nos seus aviões, mas preferiu submeter os demandantes a uma madrugada sem descanso seguida de uma conexão de seis horas e meia.

Não se nega que com a edição da Lei nº 14.034/2020 e segundo o atual entendimento do STJ a indenização por danos extrapatrimoniais depende de efetiva demonstração de abalo aos direitos da personalidade, entretanto, no caso concreto os danos morais foram demonstrados, uma vez que a companhia aérea, ao invés de realocar os demandantes em voo direto, conforme originalmente contratado, os fizeram esperar 7 horas no aeroporto para acomodá-los em um voo com conexão de seis horas e meia, refugindo os transtornos sofridos do mero aborrecimento.

Assim, patente o direito à reparação, cabe manifestação quanto o montante a ser arbitrado.

Como se sabe, na fixação desse *quantum*, deve-se ter em mente que possui “*tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos*” (STJ, REsp 1.440.721/GO).

Analisando, portanto, as circunstâncias do caso concreto à luz desses critérios, assim como dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixa-se indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 para cada autor, com correção a partir desta data e juros de mora da citação, nos termos da lei, quantia que repara adequadamente os prejuízos experimentados, sem ocasionar enriquecimento sem causa, mas permitindo a conscientização da empresa aérea.

Dessarte, o recurso comporta parcial provimento, fixando-se honorários advocatícios em 15% do montante condenatório, em consonância com os critérios dos arts. 85, § 2º, e 86, parágrafo único, ambos do CPC, e da Súmula nº 326 do STJ.

Ressalta-se que não cabe ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pela parte, bastando que motive sua decisão em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nesse sentido, a jurisprudência do STJ:

“Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução.” (REsp nº 1.817.453/BA, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, julgado em 25/06/2019).

“Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio. Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009. Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de

fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional.” (Agravado em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Rel. Min. Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23.09.2019)

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para julgar procedente em parte a demanda, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, condenando a requerida a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 para cada autor, com correção a partir desta data e juros de mora da citação, nos termos da lei, arcando a requerida com o pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 15% do valor da condenação.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator