



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000350078**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006857-79.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados ÁTILA ALEXANDRE TRAPÉ e MARCELO SOUZA DRUDE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N. 54471**

**APELAÇÃO N. 1006857-79.2023.8.26.0506**

**COMARCA: RIBEIRÃO PRETO**

**JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ROBERTA LUCHIARI VILLELA**

**APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S/A**

**APELADOS: ATILA ALEXANDRE TRAPE E OUTRO**

**INTERESSADO: PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S/A**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Danos morais e materiais. Percurso da cidade do Rio de Janeiro a Ribeirão Preto. Cancelamento de voo, por motivos desconhecidos. Hipótese em que os passageiros foram realocados para outro voo que realizou itinerário diverso do contratado (cidade do Rio de Janeiro a Campinas), sendo os autores obrigados a realizar o trajeto de Campinas a Ribeirão Preto pela via terrestre e a arcar com as respectivas despesas. Consideração de que os autores chegaram ao destino final com 08 horas de atraso, sem prova de assistência das companhias aéreas no período, não restando ao coautor Átila alternativa senão realizar uma apresentação de um evento laboral do aeroporto de Campinas/SP, por não ter conseguido chegar ao seu destino em tempo hábil. Consideração, ainda, de que a empresa aérea recorrente é responsável solidária e objetivamente pelo defeito na prestação do serviço contratado pelos autores, ainda que não tenha operado o voo contratado, pois figura como integrante da cadeia de consumo (operação codeshare). Falta de informação adequada e clara aos passageiros sobre o motivo do cancelamento do voo, bem assim de alternativas razoáveis de acomodação, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27). Excludente da força maior não caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade das rés pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada. Indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00 (para ambos os autores) na sentença, mantida. Descabimento do pleito de sua redução ou afastamento. Termo inicial dos juros legais de mora incidentes sobre a indenização pelos danos morais contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Ordem de ressarcimento de R\$ 938,50, referente às despesas com alimentação e transporte, preservada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso interposto pela companhia aérea improvido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 274/277, de relatório adotado, que, em ação de indenização por danos morais e materiais,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Recorre a empresa aérea Gol, alegando, em resumo, que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que não operou o voo da cidade do Rio de Janeiro a Ribeirão Preto. Aduz que o cancelamento do voo é de responsabilidade exclusiva da companhia aérea Passaredo e, por esta razão, não há se falar em reparação de danos materiais. Afirma que também não se justifica sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, uma vez que os autores não comprovaram que os transtornos sofridos superaram o mero dissabor do cotidiano. Postula que seja a r. sentença integralmente reformada. Subsidiariamente, requer seja o valor da indenização por danos morais reduzido para patamar razoável, alterando-se o termo inicial de incidência dos juros moratórios sobre o montante indenizatório para a data da sentença.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação indenizatória em que postularam os autores condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 para cada um deles, assim como ao ressarcimento de danos materiais de R\$ 938,50 [R\$ 45,50 + R\$ 893,00], fundamentado o pedido inicial em alegação de que houve falha na prestação do serviço de transporte aéreo. Asseveraram ter adquirido bilhetes aéreos da cidade do Rio de Janeiro a Ribeirão Preto (partida da cidade do Rio de Janeiro prevista para o dia 15/11/2022, às 14h40m, e chegada em Ribeirão Preto, às 16h30m, do mesmo dia), da empresa aérea Passaredo Transportes aéreos S.A. (modalidade *codeshare*), por meio do programa de milhas da companhia aérea Gol Linha Aéreas S/A; mas, ao chegarem ao aeroporto do Rio de Janeiro, foram informados de que o voo havia sido cancelado, por motivos desconhecidos. Aduziram que foram realocados em outro voo que realizou itinerário diverso do contratado (voo da cidade do Rio de Janeiro a Campinas: partida da cidade do Rio de Janeiro programada para o dia 15/11/2022, às 18h05m, e chegada em Campinas, às 19h15m, do mesmo dia), tendo sido obrigados, após desembarcarem no aeroporto de Campinas, a realizar o trajeto de Campinas a Ribeirão Preto pela via terrestre, despendendo a quantia de R\$ 893,00 (táxi), o que ocasionou atraso de 08 horas na chegada ao destino final, não restando alternativa ao coautor Átila senão realizar uma apresentação de um evento laboral diretamente do aeroporto de Campinas/SP, visto não ter conseguido chegar ao seu destino em tempo hábil. Afirmaram que, durante o período em que permaneceram em terra, as companhias aéreas não lhes prestaram informações claras e adequadas sobre o motivo do cancelamento, nem ofereceram alternativas razoáveis de acomodação. Destacaram, ainda, que as companhias aéreas também não prestaram a assistência material devida, sendo obrigados a arcar com despesas de alimentação no importe de R\$ 45,50. Salientaram que tais fatos geraram transtornos que superaram o mero dissabor do cotidiano e, por este motivo, fazem jus a indenização pelos contratempos e prejuízos suportados.

E o pedido inicial foi julgado parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 274/277, para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento, em favor dos autores, do importe de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais, com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária a partir da data da sentença e juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação; assim como os valores gastos com o transporte terrestre e com alimentação, com correção monetária desde os correspondentes desembolsos e juros moratórios de 1% ao mês, contados desde a citação. Por fim, em razão da sucumbência, condenou as rés ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da parte contrária fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Recorre a empresa aérea Gol Linhas Aéreas S/A e o recurso por ela interposto não comporta provimento.

Bem é de ver, de pronto, que se faz indisputável que a companhia aérea Gol Linhas Aéreas S/A, no que tange ao defeito na prestação do seu serviço, é responsável pelos danos morais e materiais acarretados aos passageiros, sendo irrelevante para excluir sua responsabilidade civil a alegação de que o cancelamento do voo da cidade do Rio de Janeiro a Ribeirão Preto decorreu de culpa da corré Passaredo, que operou o voo, já que as empresas de transporte atuaram em parceria na realização da viagem dos autores (acordo de operação denominado de *codeshare*) e, por esta razão, são responsáveis objetiva e solidariamente pela falha na prestação do serviço de transporte, não merecendo tal alegação ser considerada apta a afastar a configuração do defeito na prestação do serviço aéreo (artigos 7, § único, 25, § 1º, e 34, do Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação indenizatória – Sentença de rejeição do pedido – Irresignação improcedente. 1. **Contrato de transporte celebrado com a ré, que foi quem emitiu a passagem – Pouco importa, assim, a circunstância de o voo ter sido operado por companhia parceira daquela, ao que tudo indica, em regime de 'codeshare'. (...).**”  
(Apel. Cível n. 1018530-89.2024.8.26.0003; Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 20/02/2025).

“Apelação cível – Ação indenizatória – Danos Morais – Transporte Aéreo Internacional – Cancelamento de voo. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$10.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – Autora que adquiriu passagem aérea com a requerida, com voo operado pela empresa Aigle Azur, com destino à Paris, que atrasou mais de 7 horas – Preliminar de ilegitimidade passiva – Rejeição – **Acordo de cooperação entre a ré e a operadora do voo, intitulado como 'codeshare', que não é oponível ao consumidor – Precedentes deste E. Tribunal – Requerida que integra a cadeia de consumo e, portanto, deve responder solidariamente pelos danos causados, consoante artigos 7º, parágrafo único, e 14, do CDC – Falha na prestação de serviço da companhia aérea – Além do atraso injustificado, a ré não demonstrou ter prestado assistência à autora, nos termos do art. 27 da Resolução 400 da ANAC, que na época tinha 15 anos de idade – Dano moral – valor da indenização que deve ser reduzido para R\$5.000,00, montante suficiente para amenizar os danos sofridos e desestimular a reiteração de condutas análogas da ré, estando, inclusive, compatível com valores já fixados por esta C. Câmara ao apreciar casos**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

análogos – Honorários sucumbenciais – Condenação a título de dano moral em montante inferior ao postulado que não implica sucumbência recíproca, conforme a Súmula nº 326 do E. STJ – Requerida que deverá arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas, bem como com os honorários advocatícios fixados na primeira instância em 10% sobre o valor atualizado da causa. Recurso parcialmente provido.”

(Apel. Cível n. 1003160-05.2021.8.26.0576; Rel. Des. Nuncio Theophilo Neto; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 02/05/2023).

Daí resulta que o recurso interposto pela empresa de transporte aéreo não está a merecer acolhida, seja para o fim de afastar, seja para o fim de reduzir o valor da indenização por danos morais arbitrado na r. sentença, porque ausente até mesmo começo de prova da verificação de caso fortuito, força maior ou mesmo de que tenham sido adotadas pelas companhias aéreas todas as medidas necessárias para que não ocorressem os sérios transtornos decorrentes do injustificado cancelamento do voo da cidade do Rio de Janeiro a Ribeirão Preto, o que importou na chegada ao seu destino final 08 horas após o horário originalmente contratado, caracterizada então a indisputável responsabilidade das rés pelos contratemplos resultantes da deficiente prestação do serviço de transporte aéreo, incidindo na espécie o Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, tem-se que o episódio em cotejo acarretou aos autores sérios transtornos que não podem ser catalogados como mero dissabor, haja vista que, conquanto tivessem adquirido e pago regularmente os bilhetes aéreos, foram surpreendidos com a deficiente prestação de serviço disponibilizado pelas empresas de transporte aéreo, que, em função do cancelamento do voo, realocaram os autores em outro voo que realizou itinerário diverso do contratado (Rio de Janeiro a Campinas), sendo os passageiros obrigados a realizar o trajeto do aeroporto de Campinas a cidade de Ribeirão Preto pela via terrestre e arcado com as respectivas despesas [táxi (fls. 47)], não se podendo ainda olvidar de que a companhia aérea não lhes deu informações claras e adequadas acerca do motivo do cancelamento do voo, a par do que não ofereceu alternativas razoáveis de reacomodação que melhor lhes conviessem, bem como não prestou assistência material adequada durante o período em que permaneceram os passageiros em terra [os autores também foram obrigados a arcar com despesas de alimentação (fls. 46)], em afronta ao previsto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 20, 21, 26 e 27) e o artigo 256, do Código Brasileiro de Aeronáutica, tudo associado ao atraso de 08 horas na chegada ao destino final, o que compeliu o coautor Átila a realizar a apresentação de um evento laboral do aeroporto de Campinas/SP, por não ter conseguido chegar ao seu destino em tempo hábil [link da apresentação: <https://www.youtube.com/watch?v=p3wWWCkNGnI&t=200s> (fls. 03 e 58)].

Bem por isso, tratando-se de relação jurídica de consumo, o desrespeito aos consumidores, que se viram privados do direito de efetuar a viagem aérea, na forma planejada, por falha administrativa das rés, caracterizou plenamente situação passível de reparação a título de danos morais, uma vez patenteado o defeito na prestação do serviço, consoante preconiza o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

E, sem prova bastante da não verificação de negligência das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empresas aéreas em adotar providências efetivas no sentido de evitar as consequências deletérias resultantes dos sérios contratemplos causados aos passageiros, em razão do intolerável defeito do serviço disponibilizado aos autores, configurado o descaso com os consumidores, qualificada está a prestação do serviço como inadequada e desvalorada, despicienda qualquer outra prova para induzir à existência dos danos morais indenizáveis.

Dessa forma, reputo razoável à recomposição dos danos morais sofridos pelos autores e consubstanciado nos sérios transtornos ocasionados pelo serviço inadequadamente prestado pelas empresas aéreas, dadas as peculiaridades acima enunciadas, a manutenção da indenização por danos morais arbitrada em R\$ 10.000,00 (para ambos os autores), haja vista que a reparação em cotejo deve ser estabelecida em termos razoáveis, não se admitindo que a obrigação ressarcitória enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, orientando-se o julgador pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se também de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, como se verificou na espécie.

Ora, “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01), não se justificando, em consequência, a postulação da ré no sentido de afastamento ou redução do valor da indenização, pois importariam em posturas destoantes com o propósito norteador da reparabilidade do dano moral.

E, no que pertine aos juros moratórios incidentes sobre a indenização (danos morais), bem é de ver que cuidam os autos de hipótese de responsabilidade civil contratual, tanto é que a postulação ressarcitória deduzida no feito está fundada no descumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros celebrado pelas partes, razão pela qual os juros legais de mora devem mesmo ser contados a partir da citação, haja vista que neste momento o devedor é constituído em mora, consoante dispõe o artigo 240, do Código de Processo Civil, não se justificando que possam fluir no caso a partir da data do arbitramento (como postulado pela empresa aérea), conforme entendimento jurisprudencial sedimentado.

Deveras, “tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios relativos à indenização por danos morais incidem a partir da citação.” (STJ, AGA 476632/SP, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 06/03/2003).

Destarte, preservo o termo inicial de cômputo dos juros legais de mora como sendo a data da citação [como determinado em primeiro grau].

Por fim, decorre ainda da responsabilidade das rés, que resultou bem delineada nestes autos, como assinalado acima, a obrigação de reparação dos danos materiais experimentados pelos autores, frente às circunstâncias do caso concreto [atraso de 08 horas na chegada ao destino final], já que foram obrigados a despender as quantias de R\$ 45,50 (alimentação) e de R\$ 893,00 (táxi), comprovada por meio dos documentos de fls. 46/47, de sorte que fazem eles realmente jus ao ressarcimento dessas despesas, consoante delineado com acerto pelo douto juízo *a quo*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, mantenho a r. sentença por seus fundamentos e pelos ora delineados. E, majoro os honorários devidos pela ré ao advogado dos autores (CPC, 85, § 11) para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**