



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353874

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002660-04.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA GABRIELA LIMA GANDIN, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1002660-04.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo - Foro Regional do Jabaquara (3ª Vara Cível)

Apelante: Maria Gabriela Lima Gandin

Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Juiz(a): Laurence Mattos

Voto nº 3.997

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS - Sentença de improcedência - Recurso da parte autora - Atraso de 11 horas, sem auxílio material da requerida - Caso fortuito ou força maior - Inocorrência - Requerida que não comprovou, cabalmente, que a chuva tenha impedido o pouso seguro da aeronave - Fortuito interno - Responsabilidade civil objetiva configurada - Atraso por longo período e que extrapola o mero dissabor - Danos morais configurados - Indenização fixada em R\$ 3.000,00, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Precedentes - Sentença reformada.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 170/174, cujo relatório se adota, que julgou improcedente ação indenizatória de danos morais, condenando a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em R\$ 1.500,00, nos termos do artigo 85, §8º do CPC.

Recorre a vencida (fls. 177/194), alegando que, por atraso no primeiro voo, perdeu o voo de conexão, o que ocasionou atraso de 11 horas na chegada ao destino final, sofrendo transtorno pelo atraso e pelo descaso da ré, que não lhe ofertou auxílio material. Aduz que não há prova de justificativa válida para o atraso, havendo mero fortuito interno que não afasta a responsabilidade civil objetiva no caso, estando caracterizada a falha na prestação do serviço da apelada.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 214/215) e respondido (fls. 199/204).

Termo de transferência de relatoria em 27/03/2025 (fls. 217).

É o relatório.

2. O recurso merece parcial provimento.

A autora afirma, na inicial, que adquiriu voo para o trecho Brasília (BSB) – São Paulo (GRU) – Foz do Iguaçu (IGU), com previsão de partida em 08/01/2023 às 19:10, com escala em Guarulhos – SP.

Aduz que o primeiro voo partiu com atraso de quase uma hora, assim, chegou em Guarulhos apenas às 21:28 e, com receio de perder o voo de conexão, que partiria às 22:15, apressou-se para realizar o *check in*, porém, descobriu que o segundo voo também fora cancelado.

Assim, embora sua chegada em Foz do Iguaçu estivesse prevista para as 00:05 de 09/01/2024, chegou ao destino às 11:25 e perdeu a prova que faria em sua universidade, marcada para às 08:30 daquele mesmo dia. Ressalta que não lhe foi fornecido auxílio material.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, daí o recurso.

Pois bem.

No Brasil, no que toca às empresas de transporte aéreo, nossa Carta Magna consagrou a responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo.

Além de se tratar de responsabilidade objetiva, por força da Constituição Federal, a responsabilidade civil pelo transporte aéreo de pessoas e coisas obedece, também, no que couber, ao disposto no próprio Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Convenção de Montreal de 1975.

Deve ser observado, ainda, que o E. Supremo Tribunal Federal, no

julgamento dos embargos de declaração no ARE 766.618, decidiu que: “*Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. **O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais***” (grifo nosso).

A consequência é que a matéria relativa à indenização por danos morais deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Estabelecidas tais premissas, temos que, no caso dos autos, não há prova de caso fortuito ou força maior.

A ré alegou que o cancelamento do voo se deu por “fatores meteorológicos” pois a cidade de Guarulhos estaria alagada, “consequentemente, foi necessário aguardar autorização de pouso com segurança” (fls. 64).

Entretanto, a despeito das reportagens indicando chuva forte em São Paulo em 08/01/2024, a requerida não comprovou as efetivas condições da pista de pouso, para o que não bastam os *prints* de tela sistêmica, porque são documentos unilaterais.

Assim, não se desincumbiu do ônus de provar caso fortuito ou força maior, pelo que no caso o atraso decorre mesmo de fortuito interno que não afasta a responsabilidade civil objetiva da ré.

Houve, pois, efetiva falha na prestação dos serviços da apelada estando caracterizada sua responsabilidade objetiva, a qual independe de culpa, conforme determinam os artigos 737 do CC e os artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

DANO MORAL

Configurada a responsabilidade civil objetiva da ré, cabe analisar se o caso configura mesmo danos morais.

Aplica-se, aqui, o entendimento adotado pelo E. Superior Tribunal

de Justiça, segundo o qual o dano moral em atraso de voo não se presume, devendo haver alegação e prova, produzida pela parte autora, sobre a ocorrência de efetiva ofensa à sua esfera psíquica que supere o mero aborrecimento:

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. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 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. 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de

compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido

(REsp nº 1.584.465 - MG (2015/0006691-6), Rel. Min. Nancy Andrighi).

No caso vertente, houve atraso e cancelamento de voos que ocasionaram a chegada da autora em seu destino final com 11 horas de atraso.

A requerida, por sua vez, não comprovou, minimamente, ter prestado qualquer auxílio material à requerente.

A propósito, dispõe o artigo 27, da Res. 400/2016, da ANAC:

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.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Assim, houve longo atraso, de quase meio dia, além de ter permanecido a passageira sem o auxílio material a que tinha direito.

O caso, por suas peculiaridades, não pode ser tratado como mero aborrecimento cotidiano, vez que, ao adquirir uma passagem aérea, pagar o preço cobrado e comparecer com a antecedência solicitada no aeroporto, o mínimo que o consumidor espera é chegar a seu destino no horário contratado.

Estabelecida a ocorrência dos danos morais, resta a fixação do valor da indenização.

Não há, a respeito, critério definido em lei, pelo que o *quantum* deve ser arbitrado pelo Juízo.

Contudo, o montante pretendido pela autora não se mostra adequado.

O valor da indenização deve atender a dupla finalidade de compensação da dor moral sofrida e de prevenção, para que o ato abusivo não se repita.

Observando-se essas finalidades, deve-se ter por critérios norteadores da fixação do *quantum*, principalmente, o valor envolvido, as repercussões pessoais e sociais do fato e o dolo ou o grau de culpa da parte requerida.

A indenização, assim fixada deve atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, isto é, não pode ser irrisória ou simbólica, mas também não pode ser extremada, a ponto de gerar enriquecimento ou restauração do patrimônio do ofendido.

Importante ressaltar que, no caso, houve tão somente descumprimento, pela requerida, das disposições do órgão regulador da matéria, e que impôs longo atraso, de onze horas, e que certamente gera transtornos superiores ao mero aborrecimento.

Contudo, embora a requerente alegue a perda da prova da universidade, não comprovou que tenha sido impedida de realizar o exame posteriormente, diante da razoável justificativa para sua ausência, pois não há mínimo indício de que tenha reprovado na matéria pela ausência da realização do exame.

Portanto, não houve maiores consequências do atraso no caso concreto.

Sopesados todos os elementos acima, fixa-se a indenização devida no valor de R\$ 3.000,00, que não destoaria do que vem sendo fixado por esta C. Câmara, em casos análogos.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo nacional – Ação de reparação de danos – Sentença de procedência, com arbitramento de indenização por dano moral em R\$ 2.000,00 a cada autor – Inconformismo dos autores. Pretensão de majoração – Cancelamento de voo para manutenção emergencial em aeronave. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea. Passageiros que chegaram ao destino com 12 horas de atraso. Pretensão de majoração da indenização ao patamar de R\$ 20.000,00 – Descabimento – Prestação de assistência material aos passageiros, com reacomodação em outro voo, fornecimento de alimentação e prestação de informações, em atendimento ao disposto na Resolução nº 400 da Anac – Inexistência de circunstâncias extraordinárias que justifiquem arbitramento em quantia superior, sob pena de enriquecimento sem causa dos autores – Sentença mantida – Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1010550-62.2022.8.26.0003; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2023; Data de Registro: 27/07/2023)

TRANSPORTE AÉREO – INDENIZAÇÃO – Cancelamento do voo doméstico contratado pelo autor e realocação para outro voo, com atraso de 10 horas – Fato causado pela necessidade de readequação da malha aérea – Hipótese de fortuito interno – Ausência de prestação de assistência material ao passageiro durante o período de espera – Assistência que era obrigatória, nos termos dos artigos 26 e 27, III, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC, levando em conta que o atraso foi superior a 4 horas – Presumido abalo psicológico sofrido pelo passageiro pelo atraso de voo – Empresa ré que não prestou

assistência material necessária neste período de atraso – Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Empresa ré que não demonstrou, a teor do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, a ausência de vício na prestação de serviço – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Ocorrência de dano moral indenizável – Sentença de improcedência da ação reformada – Recurso provido, neste aspecto. CONDENAÇÃO – VALOR – Indenização postulada em R\$ 10.000,00 – Quantia arbitrada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – O serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo o autor chegado ao seu destino, embora com atraso por ele relatado – Correção monetária a partir da data deste acórdão, nos termos da sumula 362, do STJ – Juros moratórios legais contados desde a citação – Recurso provido em parte, neste aspecto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1007792-76.2023.8.26.0003; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2024; Data de Registro: 14/05/2024)

Com esses fundamentos, resolve-se reformar em parte a r. sentença, para julgar procedente a demanda, condenando a requerida ao pagamento, à parte autora, de indenização por danos morais, ora fixados em R\$ 3.000,00 (três mil reais), atualizados pelo IPCA desde esta data (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora desde a citação (CC, art. 405), observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: 1) até 27/08/2024: os juros moratórios incidirão a 1% ao mês; 2) a partir de 28/08/2024: os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

A sucumbência é integral da ré, que, portanto, responde pela integralidade das custas e despesas processuais, bem como pelos honorários advocatícios devidos por ela aos patronos da parte autora, ora fixados em R\$1.500,00, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC, eis que percentual do valor do proveito econômico ou do valor da causa ensejaria honorários irrisórios (Tema nº 1.076 do C. STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator