



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356281

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023627-07.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULO ROBERTO LIMA PETITINGA JUNIOR, são apelados GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 46953

APEL. Nº: 1023627-07.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE.: PAULO ROBERTO LIMA PETITINGA JUNIOR

APDA.: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional – Voo de Palmas a Brasília – Cancelamento do voo com realocação em voo com saída prevista quase 12 horas depois do voo inicialmente contratado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Cancelamento do voo contratado por problemas técnicos aeronave – Falha na prestação do serviço de transporte evidenciado importando em responsabilidade objetiva da transportadora (art. 14 do CDC) – Fortuito interno – Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo – Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da transportadora – Danos morais que se caracterizam in re ipsa, pela excessiva e considerável demora e ausência de assistência material adequada – Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em valor menor ao sugerido na inicial – Recurso provido em parte.

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **PAULO ROBERTO LIMA PETITINGA JUNIOR** em face de **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**, **julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 165/169, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apela o autor (fls. 181/194), alegando teve que embarcar em voo com atraso de 12 horas por falha na prestação de serviços da requerida, que comunicou o cancelamento do voo inicialmente contratado no momento do embarque. A requerida não comprovou ocorrência de fortuito externo a afastar sua responsabilidade pelo ocorrido. Evidente o dano moral sofrido. Não foram prestadas informações claras no momento dos fatos, além de não fornecido auxílio material. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 201/205).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional prestado pela ré.

Narrou o autor, na inicial, adquiriu passagem aérea de Palmas a Brasília, com saída prevista para o dia 19/08/2023 às 06h40min e chegada às 08h.

Minutos antes do início do embarque, recebeu informação de atraso do voo. Após aguardar esclarecimentos por quase duas horas na fila da companhia requerida, foi informado do cancelamento do voo. Foi realocado para voo com saída às 18h05min.

Não recebeu qualquer auxílio material da requerida, chegando ao destino com quase 12 horas de atraso.

Postulou indenização por danos morais.

A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

“(...) No mérito, a ré confirma o cancelamento do voo, alegando problemas técnicos na aeronave, sendo necessária a manutenção não programada (fls.71/72). No entanto, realocou o autor em voo no mesmo dia, que chegou a seu destino final (fls.73). Assim, consigno que a assistência, por parte da ré, foi devidamente prestada, nos termos do art. 27 da Resolução nº 400/2016 da ANAC, havendo reacomodação em voo no mesmo dia (fls.73). Quanto ao dano moral, não o denoto, vez que o autor não comprovou qualquer dano extrapatrimonial que exceda a esfera do mero dissabor, havendo atraso de aproximadamente 12 horas para chegada ao destino. Nos termos da Resolução nº 400 da ANAC, em caso de interrupção do serviço ou cancelamento do voo, a companhia deverá disponibilizar assistência material ao passageiro, conforme artigo 26: “A assistência material ao passageiro deve ser oferecida os seguintes casos: I - atraso do voo; II - cancelamento do voo; III - interrupção de serviço; ou IV - preterição de passageiro.” Ainda, nos termos do artigo 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 Não restou demonstrado, portanto, o dano moral. Além de a ré ter fornecido reacomodação em outro voo, não há qualquer demonstração de prejuízo. Faz-se necessária a comprovação de efetivo dano extrapatrimonial para que se enseje indenização. Nesta linha, o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo entende que a ausência de demonstração de que o atraso causou prejuízo aos direitos da personalidade do consumidor obsta o dever de indenizar na hipótese em que é verificada a devida prestação de assistência material: [...]”

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial. Resolvo esta fase com fundamento no artigo 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência, arcará a parte autora com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados em 10% sobre o valor da causa. Caso interposto recurso de apelação, intime-se para contrarrazões, remetendo-se, após, ao E. Tribunal de Justiça. P. R. I.”

O meu voto dá provimento em parte ao recurso.

O transporte aéreo nacional ou internacional, contratado com companhia aérea brasileira ou estrangeira, em que ocorra cancelamento ou atraso de voo, em que se postula dano moral, submete-se às normas do CDC (Lei 8.078/90).

A responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte que traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual o passageiro deve ser conduzido são e salvo ao local de destino.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves: “*Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino*” (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

Portanto, a responsabilidade civil objetiva da transportadora somente é excluída quando comprovado que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou decorreu de culpa exclusiva do passageiro.

O dever de pontualidade e incolumidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo (artigos 734 e 737 do CC).

“Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

“Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.”

Dispõe a Resolução ANAC 400, de 13/12/2016, nos casos de

cancelamento de voo, com espera superior a 4 (quatro) horas, fica assegurado ao passageiro o direito de receber do transportador a devida assistência material:

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I – que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II – sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro

No tocante à assistência material prestada aos passageiros, rezam os arts. 26 e 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016:

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I – atraso do voo;

II – cancelamento do voo;

III – interrupção do 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 voucher individual; e

III – superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta

Patente a falha na prestação do serviço pela companhia aérea requerida, devendo responder objetivamente pelos danos causados ao autor passageiro.

Fato incontroverso o atraso e cancelamento do voo, sendo realocado em outro voo horas mais tarde, chegando ao destino com atraso de quase 12 horas em relação ao inicialmente previsto (fls. 23/26).

Sustenta a transportadora requerida ausente falha na prestação de serviços. Afirma que o cancelamento do voo ocorreu por problemas técnicos na aeronave, verificados momentos antes da decolagem. O autor foi devidamente realocado. Prestou a

devida assistência material ao passageiro autor, não restando caracterizados danos morais (fls. 61/84).

Todavia, embora a requerida apelante procure justificar o atraso do voo devido a problemas técnicos na aeronave, tal fato não afasta a responsabilidade objetiva da transportadora, por se tratar de fortuito interno inerente à própria atividade empresarial desempenhada pela companhia aérea, independente da existência de culpa relativa à prestação do serviço.

A jurisprudência do STJ é no sentido de que a existência de eventual problema técnico é considerado como **fortuito interno**, inerente ao risco da atividade empresarial, portanto, não excluindo a responsabilidade da transportadora aérea.

Nesse sentido:

CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA.

1.- A controvérsia diz respeito à prática, no mercado de consumo, de cancelamento de voos por concessionária sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança.

2.- Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.

3.- O transporte aéreo é serviço essencial e, como tal, pressupõe continuidade. Difícil imaginar, atualmente, serviço mais "essencial" do que o transporte aéreo, sobretudo em regiões remotas do Brasil.

4. Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial.

5. A partir da interpretação do art. 39 do CDC, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando— tais cancelamentos vierem a ocorrer.

6.— A malha aérea concedida pela ANAC é oferta que vincula a concessionária a prestar o serviço nos termos dos arts. 30 e 31 do CDC.— Independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a informar adequadamente o consumidor.— Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de

danos materiais e morais (inclusive, coletivos).

7. Compete ao Poder Judiciário fiscalizar e determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre poder concedente e concessionária, bem como dos contratos firmados entre concessionária e consumidores (individuais e plurais), aos quais é assegurada proteção contra a prática abusiva em caso de cancelamento ou interrupção dos voos. Recurso especial da GOL parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido. (REsp 1469087/AC, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/08/2016, DJe 17/11/2016)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MODERAÇÃO. REVISÃO. SÚMULA N. 7/STJ.

1. A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação e, conseqüentemente, o dever de indenizar. 2. É inviável, por força do óbice previsto na Súmula n. 7 do STJ, a revisão do quantum indenizatório em sede de recurso especial, exceto nas hipóteses em que o valor fixado seja irrisório ou exorbitante. 3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos. (AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 4ª T., julgado em 14/04/2011, DJe 04/05/2011)

Nesse cenário, reconhece-se o defeito na prestação do serviço, devendo indenizar a requerida pelos danos morais sofridos pelo requerente.

Não há prova de que a ré administrou ou minimizou o problema da melhor maneira possível, isto é, no sentido de que o autor foi realocado no próximo voo disponível para o destino contratado e forneceu assistência material adequada durante o tempo de espera.

Assim, além da falta de prova da prestação da assistência material, dever da companhia aérea, verifica-se caracterizado o dano moral.

O ato ilícito indenizável no caso não decorreu apenas do cancelamento do voo, mas, principalmente, pela demora no remanejamento em outro voo, possibilitando que o requerente chegasse ao destino somente depois de quase 12 horas.

Em decorrência da falha na prestação de serviço da ré, o autor desembarcou no destino com atraso, por isso deve ser indenizado pela ré pelos danos morais causados, pela excessiva e considerável demora do atraso na chegada ao destino.

A falha na prestação de serviço retratada configura mais que mero dissabor e desconforto, mas clara perturbação emocional, gerando angústia, ansiedade, aflição intensa, causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Tal entendimento revela-se consentâneo com a jurisprudência atual do STJ a respeito dos danos morais por atraso e cancelamento de voo:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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. 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente Jurisprudência/STJ - Acórdãos Página 1 de 3 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. 6. 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. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários (REsp 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL 2018/0166098-4 Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI (1118) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 27/08/2019 Data da Publicação/Fonte DJe 29/08/2019 RB vol. 661 p. 199)

Evidenciado o dano moral, o valor da indenização deve ser equalizado segundo o dano sofrido e sua extensão, nos termos do art. 944 do C. Civil, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ademais, deve ter um caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

No arbitramento do dano moral “*recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua*

experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Sobre o tema, discorreu Cavalieri Filho: *“Na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e conseqüências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”*. (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., São Paulo, Atlas, 2010, p. 90).

Nesse contexto e à luz das circunstâncias do caso concreto, afigura-se razoável fixar a indenização por danos morais, porém em valor inferior ao sugerido na inicial, arbitrando-se em **RS\$3.000,00 (três mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque *“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. nº 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. em 20/09/01).

Por isso, **dá-se provimento parcial** ao recurso, julgando-se procedente a ação, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **RS\$3.000,00 (três mil reais)**, corrigido pelo IPCA do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora na forma do art. 406, §1º, do CC, da citação, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR