



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364681

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012860-70.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIELA ARAÚJO SANTANA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1012860-70.2024.8.26.0003

Origem: 05ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara

Apelante: GABRIELA ARAÚJO SANTANA

Apelada: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Voto nº 15.131

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO MAJORADO. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Consumidora residente em Brasília/SF e que optou pelo ajuizamento da ação de indenização. Viagem nacional, no trecho Barreiras/MA - Brasília/DF. Cancelamento do voo. Inexistência de caso fortuito. Problemas de infraestrutura portuária que não foi justificada ou provado. Aliás, ainda que tenha sido por este motivo, caberia a ré cumprir com disposto no artigo 12 da Resolução 400 da ANAC. Ré que não providenciou qualquer assistência a passageira. A autora foi compelida a seguir caminho por via terrestre, visto ter sido a única opção ofertada pela ré. Assim, adequada a majoração da indenização por danos morais de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00. O novo valor atenderá os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Precedentes desta Turma Julgadora. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.*

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **GABRIELA ARAÚJO SANTANA**, no âmbito da ação indenizatória ajuizada em face de **GOL LINHAS AÉREAS S/A**. A demanda foi processada e julgada pelo MM. Juízo da 05a. Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara.

A **r. sentença** (fls. 170/173) julgou **parcialmente procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “(...) Narra a autora que é consumidora dos serviços de transportes aéreos prestados pela requerida, tendo adquirido passagens de Barreiras/MA para Brasília, em 21/04/2023. Ocorre que somente no aeroporto foi informada do cancelamento do voo, sendo disponibilizado outro voo apenas 3 dias depois, e, considerando que tinha compromisso já marcado na cidade, teve que se submeter a transporte terrestre, o que acarretou atraso de quase 10 horas. Pugna pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Ressalte-se inicialmente que a relação de consumo entre as partes é incontroversa, sendo a requerida a fornecedora e a parte autora, consumidora, nos termos do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. O serviço de transporte aéreo é a atividade fornecida ao mercado de consumo, mediante remuneração. Impõe-se, portanto, na relação entre as partes, sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor. Soma-se a isso a verossimilhança das alegações trazidas pela parte autora, principalmente pelos documentos juntados, de modo que não sobrevivem maiores incertezas quanto à inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Pois bem. Verifica-se que houve cancelamento do voo que seria realizado pela parte autora, o que a levou a realizar o trecho por meio de transporte terrestre, o qual, por óbvio, é mais longo e cansativo se comparado ao transporte aéreo. Além do que é inegável que a parte autora foi exposta ao grande desgaste ao ser surpreendida com a notícia de que não poderia embarcar. Tais fatos ultrapassam o mero aborrecimento, ensejando grande prejuízo à parte autora. A liquidação desse dano moral, contudo, merece cautela. Deve-se proceder com cuidado na valoração dos sentimentos experimentados pela parte autora, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral. Assim, diante da ausência de norma que discipline a matéria, mas atenta à condição econômica das partes e ao grau do prejuízo sofrido, de um lado, além da necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Diante do exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção e juros de mora de 1% ao mês desde a presente data (súmula 362 STJ). Condene a ré no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono da parte autora, que fixo em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. (...)”

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 176/191). Em síntese, deduziu o pedido de majoração da indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tendo em vista todo o transtorno passado em decorrência da má prestação dos serviços. Ao final, o apelante deduziu pedido de reforma da r. sentença para aumento do valor da reparação de danos.

Houve contrarrazões (fls. 198/204).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento de preparo (fls. 192/194).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

Autora que, embora residente em Brasília/DF, optou por litigar em São Paulo.

A questão central do recurso localiza-se na pretensão da autora de ver majorado o valor da indenização dos danos morais de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Resultou do processo que a autora adquiriu passagem aérea para o trecho Barreiras/MA - Brasília. Originalmente a partida estava prevista para às 17h45min do dia 21/04/2023, e a chegada ao destino final para às 19h15min do mesmo dia. Sustentou que no dia de seu voo (21/04/23), a passageira se dirigiu ao aeroporto de Barreiras/MA com a devida antecedência, tal como solicitado pela ré, a fim de realizar os procedimentos de check-in e despacho de bagagens. Contudo, ao se dirigir a fila de embarque, os funcionários da empresa ré a surpreenderam negativamente com a notícia de que seu voo iria atrasar. Após aguardar, a autora foi informada que seu voo havia sido cancelado, sem lhe dar qualquer justificativa sobre tal fato. Relatou que ao reivindicar a reacomodação foi surpreendida com a informação de que só poderia ser realocada para novo voo no dia 24/04/2023, ou seja, três dias após ao originalmente contratado pela Autora. A alternativa foi negada pela autora, então os funcionários da ré ofertaram transporte via terrestre para realização de sua viagem, percurso este que contava com um trajeto de 08 horas de viagem sendo 635 quilômetros de distância. Afirmou, que em decorrência do atraso chegou ao seu destino final com atraso de 09 horas e 45 minutos em relação ao horário contratado. Daí os pedidos de indenização pelos danos morais sofridos.

A responsabilidade da ré e a existência de danos morais passíveis de reparação foram reconhecidos na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado.

A autora vivenciou situação de frustração em virtude do atraso injustificado do voo, ao qual acarretou o desembarque no destino 09 horas além do previsto e reacomodação via terrestre.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Preservado o convencimento externado na r. sentença, é caso de majoração do valor indenizatório fixado.

No caso dos autos, aré não providenciou assistência material suficiente.

O artigo 28 da Resolução nº 400 da ANAC garante que:

"(...) Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro."

Contudo, conforme se depreca dos autos, a ré ofereceu para a autora reacomodação somente para três dias após ao originalmente contratado. Além disso, a autora foi compelido a seguir

caminho por via terrestre, visto ter sido a única outra opção ofertada pela ré.

A companhia aérea não justificou a necessidade de viagem via terrestre. Tampouco esclareceu a impossibilidade de reacomodar a autora em outro voo para o mesmo trecho, ainda que operado por outra companhia aérea.

A prova dos autos revelou que o autor vivenciou situação de frustração. A falha na prestação dos serviços aéreos acarretou no atraso de mais de 14 horas na chegada ao destino final.

Acontecimentos desse tipo – cancelamento do voo - causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações. E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados como programado.

Nessa linha de pensamento, a partir dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, majoro o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois em parâmetro razoável e admitido por esta Turma Julgadora em casos semelhantes. Esse novo valor identificado já considerará o novo termo inicial da correção monetária (a partir do julgamento em segundo grau).

Os valores serão acrescidos de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Nesse sentido, em casos semelhantes ao descrito na inicial, confira-se precedentes desta Turma julgadora, destacando-se as ementas:

"VOTO Nº 40032 REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte aéreo de passageiros. Cancelamento às vésperas do voo, sem a necessária antecedência de 72 horas, consoante Resolução nº 400/2016 da ANAC. Impossibilidade de reacomodação. **Apelante que teve que locar veículo e percorrer 599km por via terrestre, a fim de chegar no destino a tempo para os compromissos agendados. Atraso de mais de 12 horas para chegar ao destino, além dos desgastes físico e psicológicos injustamente impostos ao Apelante.** Quantum reparatório fixado na origem em R\$ 1.000,00. Valor irrisório e insuficiente para reparar os danos morais sofridos pelo Apelante e, também, para exercer função punitivo-pedagógica em face da companhia aérea Apelada. **Elevação dos danos morais para R\$ 5.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto.** Honorários advocatícios, fixados na origem no percentual de 15%, que incidirão sobre o valor total da condenação. Sentença reformada para elevar os danos morais. Recurso provido em parte." (Apelação cível nº 1000748-03.2023.8.26.0004, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 20/05/2024)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ATRASO DO VOO. PASSAGEIROS COMPELIDOS A REALIZAREM O PRIMEIRO TRECHO VIA TERRESTRE. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da companhia aérea ré. Primeiro, reconheço a falha na prestação dos serviços aéreos. Situação em que os autores vivenciaram transtornos na viagem aérea contratada junto a ré, para o trecho Ribeirão Preto – Chicago, com conexão em São Paulo. Atraso no embarque do primeiro trecho. Passageiros sem previsão de decolagem. Autores que diante da ineficiência da ré contrataram uma van para realizar o primeiro trecho, devido ao receio de perder o embarque internacional no aeroporto de Guarulhos. Companhia aérea ré que não nega a falha na prestação dos serviços, mas se limitou a imputar a culpa a companhia aérea responsável pelas decolagens – Passaredo (VOEPASS). E, sequer esclareceu o motivo do cancelamento do voo. Empresas aéreas que atuaram em codeshare. As passagens aéreas foram comercializadas pela GOL, que se tornou responsável (solidária) pelo serviço de transporte aéreo mesmo no trecho operado pela PASSAREDO (VOEPASS). Marca da ré estampada nos bilhetes. Incabível exigir do consumidor que compreenda a divisão logística das operações estabelecidas entre as empresas, e ainda suas estruturas societárias. Segundo, reconheço a existência de danos materiais.

De rigor o ressarcimento dos valores gastos pelos autores com a contratação da van para o trajeto Ribeirão Preto – São Paulo e das passagens aéreas não usufruídas (R\$ 4.563,14). Terceiro, reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação em relação aos coautores adultos, mas com exclusão da indenização em relação aos menores. Os autores (pais) experimentaram dissabor e desassossego. Situação esta que extrapola o mero dissabor cotidiano. Danos morais provados em relação aos passageiros adultos. Exclusão da indenização fixada em favor dos autores menores (crianças que contavam uma com 04 anos e outra com seis meses de idade), porque eles não experimentaram danos morais. A narrativa da petição inicial não destacou qualquer fato singular em relação às crianças, que estava sob proteção e cuidado dos pais. E quarto, mantenho o valor da indenização devido aos passageiros adultos. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, pois dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora. Não há excesso e razão para modificação. Ação procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA COMPANHIA AÉREA PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação cível nº 1007497-82.2023.8.26.0506, de minha relatoria, julgado em 01/03/2024)

*"RESPONSABILIDADE CIVIL – OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c DANO MORAL - Transporte aéreo – **Atraso no voo inicial dos autores, que gerou perda de conexão em Campinas (Viracopos), fazendo com que tivessem de concluir o trajeto até Ribeirão Preto por via terrestre fornecida pela ré, mas sem suas bagagens, que foram extraviadas e só restituídas depois de dois dias - Ação julgada procedente, determinando à ré que restituísse 79.000 pontos do programa de milhagem aos autores e a condenando a pagar indenização por dano moral a cada um deles, no importe de R\$ 5.000,00 - Insurgência por ambos, os autores pretendendo majoração da indenização para R\$ 10.000,00 para cada e a ré pretendendo a reforma integral da sentença; redução da indenização ou ao menos alteração do termo inicial dos juros moratórios – Descabimento de ambos – Obrigação de fazer cumprida pela ré - Dano moral incontroverso - Fato gerador do atraso (problemas técnicos na aeronave) que já foram, há muito tempo, afastados pela jurisprudência como causa excludente de responsabilidade - Dano moral que decorre do atraso, gerando perda da conexão; da necessidade de conclusão do contrato por meio diverso do pactuado, além do extravio das malas, só restituídas dois dias depois, o que por certo causou tensão, entre outros sentimentos e não pode ser considerado como 'mero dissabor' – Valor da indenização, contudo, que se mostra adequado à recomposição dos danos suportados; pune a ré pelo mal causado e não ocasiona enriquecimento indevido, não havendo razão para majoração – Mantida a***

incidência de correção monetária desde a sentença e dos juros de mora desde a citação (Súmula 362/STJ e art. 405/CC) – Sentença conservada – Recursos desprovidos, nos termos do presente acórdão." (Apelação cível nº 1016456-42.2023.8.26.0506, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 01/02/2024)

"Transporte aéreo de passageiro. Por sua culpa exclusiva, a autora deixou de comparecer ao embarque ("no show"). Indenização pela remarcação de passagem descabida. Cancelamento pela ré do trecho de volta com retenção integral dos valores pagos pelos consumidores. Prática abusiva da prestadora do serviço. Indenização dos valores desembolsados pela autora para obtenção de passagem de retorno pela via terrestre. Cabimento. A relação jurídica configurada entre as partes submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que o "no show" no trecho de ida tenha ocorrido por culpa da consumidora/apelante, o cancelamento do trecho de volta com a retenção da integralidade dos valores por ela pagos, é considerada prática abusiva da prestadora de serviço, porque coloca a parte vulnerável da relação jurídica em situação de exagerada desvantagem. Danos morais bem comprovados. Manutenção do valor estimado pelo duto juízo. Não se vislumbram outras circunstâncias extraordinárias ou conduta grave da ré que justificasse o arbitramento de danos morais em patamar elevado pretendido pela autora (R\$ 10.000,00). Fica mantido o montante da reparação fixado em R\$ 5.000,00. Apelação não provida." (Apelação cível nº 1003179-50.2022.8.26.0196, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 27/04/2023)

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso do autor.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial" (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, para reformar a r. sentença e ampliar procedência da ação, fixando-se o valor da indenização dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir da citação, 15/05/2024, fls. 36/37).

Diante da manutenção da sucumbência e da própria ampliação da procedência da ação, a ré continuará responsável pelo pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, bem como pagará, honorários de advogado ao patrono da autora, os quais mantenho, nos termos do art. 85, §11º, CPC, em 20% do valor da condenação (indenização por danos morais, principais com encargos de mora).

Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da simplicidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti

Relator