



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364799

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002194-53.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados ANTÔNIO MÁRCIO DELLA MOTTA e ANA CAROLINA FABBRIS VERCEZE DELLA MOTTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 37009

Apelação Cível nº 1002194-53.2024.8.26.0506

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A.

Apelados: Antônio Márcio Della Motta e outro Comarca: Ribeirão Preto

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Demanda julgada parcialmente procedente - **Cancelamento de voo decorrente da necessidade de reestruturação da malha aérea - Fortuito interno, inerente à atividade de transporte, que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados à parte requerente** - Ainda que a ré tenha informado com antecedência aos autores sobre o cancelamento do voo, importa observar que a oferta de acomodação não foi adequada, exigindo pernoite dos requerentes com criança de cinco anos de idade, sem oferta da necessária assistência material - **Falha na prestação do serviço configurada - Abalo emocional caracterizado** - Verba indenizatória devida e fixada em R\$ 5.000,00 para cada um dos dois autores, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária de 15% para 20% sobre o valor da condenação, observada a atuação na fase recursal.

A r. sentença de fls. 95/100, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré no pagamento à parte autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada um dos dois autores, com juros desde a citação e correção monetária do arbitramento, e de dano material no valor total de R\$ 4.802,00, corrigido desde o desembolso e juros da citação.

Constou ainda do dispositivo: “Levando-se em conta o sucumbimento da ré na maior parte dos pedidos, arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios do patrono dos autores, fixados em 15% (quinze por cento) do valor da condenação”.

Inconformada, a ré apela buscando reforma do julgado (fls. 103/110). Para tanto, alega que teria ocorrido o cancelamento prévio do voo em virtude da necessidade de reestruturação da malha aérea. Teria comunicado os autores com 72 horas de antecedência, com oferta de acomodação. Os gastos extras com a compra de novas passagens eram desnecessários, não havendo que se falar em dano material. Não estariam presentes os elementos ensejadores da responsabilidade civil. Meros dissabores não seriam indenizáveis. O abalo emocional deveria ser demonstrado, nos termos do artigo 251-A do Código Brasileiro da Aeronáutica. Subsidiariamente, pleiteia a redução da condenação no pagamento da indenização por dano moral.

As contrarrazões vieram às fls. 113/120, oportunidade em que a parte autora disse que sofreram danos morais e materiais decorrentes da perda de voo. Ao serem informados do cancelamento do voo, não tiveram opção viável de acomodação. Precisaram adquirir novas passagens. Deveriam ser arbitrados honorários recursais.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por meio desta demanda a parte autora pretende o recebimento de indenização por danos morais e materiais decorrentes do cancelamento de seu voo contratado com a ré.

A parte requerente contratou a demandada para realizar viagem de Navegantes-SC para Ribeirão Preto-SP, com conexões em Guarulhos-SP, com saída prevista para as 9hs e chegada às 12hs do dia 03/09/2023.

A alegada necessidade de reestruturação da malha aérea é fortuito interno que não pode ser transferido ao consumidor.

Ademais, não há prova alguma de que teria mesmo havido a necessidade de reestruturar sua malha aérea (art. 373, inciso II, do CPC). Não vieram aos autos qualquer prova documental nesse sentido.

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que “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”¹.

Ainda que a apelante tenha cumprido sua obrigação de informar com antecedência aos autores sobre o cancelamento do voo, importa observar que a oferta de reacomodação não foi adequada.

A viagem dos autores seria para o dia 03/09/2023, com saída às 9hs e chegada ao destino final às 12hs do mesmo dia.

Ocorre que foi ofertada outra viagem para o dia anterior (02/09/2023, às 13h40), com pernoite em São Paulo e chegada ao destino final somente no dia 03/09/2023, às 12hs (fls. 36). Sendo que sequer foi alegado que seria garantida a assistência material aos requerentes.

Vale anotar que os autores informaram que existiam outros voos para o mesmo dia 03/09/2023, sendo certo que a demandada silenciou-se a esse respeito, desrespeitando o disposto no artigo 341 do CPC.

Ademais, os requerentes conseguiram comprar novas passagens, ainda que de outra companhia (fls. 04), para o mesmo dia 03/09/2023, permitindo a conclusão de que realmente a demandada não ofertou a melhor reacomodação em outro voo.

Houve, na verdade, defeito na prestação de serviço, e, nesse caso, os passageiros sofreram graves consequências, merecendo ser indenizados.

A parte requerente, que estava com criança de cinco anos de idade, foi vítima da conduta desidiosa da parte demandada, sendo surpreendida com a notícia de que seu voo foi cancelado, com oferta de reacomodação inadequada, com pernoite em São Paulo, sem sequer ter sido alegado que teria garantida a devida assistência material, gastou seu tempo na solução do imbrólio e teve que adquirir novas passagens.

Sendo assim, a aflição e angústia causadas, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os transtornos de ordem moral sofridos.

¹ AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 4ª T., j.14/04/2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido da vítima, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Nessa linha de raciocínio, é adequada a indenização fixada pelo MM. Juízo “a quo” no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos dois autores, vítimas da conduta desidiosa da ré, que cancelou o voo dos requerentes injustificadamente.

Vê-se, pois, que a quantia bem se ajusta à hipótese, atende a diretriz do artigo 944 do Código Civil, prestigia os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e serve como medida punitiva para evitar esse tipo de prática abusiva. Mesmo porque, em consonância com o entendimento aplicado por esta Câmara a casos análogos:

“APELAÇÃO CÍVEL - Transporte aéreo - Ação de reparação de danos - Atraso e cancelamento de voo - Falha na prestação de serviços - Responsabilidade da companhia aérea nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor - Dano moral caracterizado - Indenização por dano moral fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada passageira - Valor que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto - Sentença de procedência parcial - Sentença mantida - Recurso não provido” (Apelação Cível 1123469-33.2018.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2019; Data de Registro: 18/11/2019).”

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, com majoração da verba honorária de 15% para 20% sobre o valor da condenação, observada a atuação na fase recursal.

MENDES PEREIRA
Relator