



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000376523

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021525-75.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAIARA DUARTE, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

PEDRO KODAMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 35323

Apelação n.º 1021525-75.2024.8.26.0003 Processo Digital

Comarca: São Paulo

Apelante: Maiara Duarte

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Juiz: Daniel D'Emidio Martins

Apelação. Transporte aéreo. Ação declaratória. Manutenção não programada na aeronave que não exclui, por si só, a responsabilidade de prestar a devida assistência aos passageiros. Dano moral. Ocorrência. Transtorno que foge do mero aborrecimento. Sentença de improcedência reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 125/128, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedente o pedido formulado em ação declaratória proposta por Maiara Duarte contra Gol Linhas Aéreas S/A. A autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10 % do valor da causa atualizado.

Inconformada, apela a autora aduzindo que contratou transporte aéreo entre Salvador/BA e Guarulhos/SP, para o dia 24.07.2024, às 7h10 e chegada às 9h40. Diz que houve atraso no voo, que ocorreu às 12h55 do mesmo dia, com chegada às 15h30, com destino alterado para o Aeroporto Congonhas, em São Paulo. Fala que houve atraso de mais de 6 horas, sem que a ré fornecesse assistência adequada. Conta que sofreu dano moral indenizável. Requer o provimento do recurso para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral (fls. 131/140).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 141/142 e 158/160).

O réu apresentou contrarrazões (fls. 146/151).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória.

A r. sentença apelada, respeitada a convicção do (a) MM. juiz (a) de primeiro grau, deve ser parcialmente reformada.

Consta da petição inicial que a autora contratou transporte aéreo com a ré entre Salvador/BA e Guarulhos/SP, para o dia 24.07.2024, às 7h10 e chegada às 9h40. Diz que houve atraso no voo, que ocorreu às 12h55 do mesmo dia, com chegada às 15h30, com destino alterado para o Aeroporto Congonhas, em São Paulo/SP. Fala que houve atraso de mais de 6 horas, sem que a ré fornecesse assistência adequada. Conta que sofreu dano moral indenizável. Requer a procedência do pedido para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (fls. 01/11).

Pois bem.

Não há controvérsia sobre o cancelamento do voo, pois a ré não nega os fatos articulados, apenas afirma que o atraso do voo ocorreu devido manutenção não programada da aeronave - o que impediu a decolagem – que no seu entender caracteriza força maior.

O contrato de transporte, como sabido, é obrigação de resultado, de modo que o transportador deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados.

A ré, como fornecedora de serviço, deve se responsabilizar por eventuais danos que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, devendo responder independentemente de culpa pelos danos causados, em conformidade com o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a transportadora aérea somente não seria responsabilizada pelo descumprimento do contrato em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c 393, parágrafo único, ambos do Código Civil e art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

E, nesse ponto, convém ressaltar que os *prints* colacionados no corpo da contestação a fim de demonstrar a manutenção da aeronave, por si só, para afastar a sua responsabilidade no caso dos autos.

Isso porque, mesmo a eventual ocorrência de caso fortuito/força maior - que impeça o transporte no modo, termo e condições contratadas - não exclui a responsabilidade da ré de prestar assistência aos seus passageiros. Nesse sentido, o art. 741 do Código Civil estabelece que *“interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também*

por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte”.

Em sintonia com o artigo acima, os artigos 26 e 27 da Resolução nº. 400/2016 da ANAC preveem que:

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

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de 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 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.”

E, no caso dos autos, a ré não comprovou que prestou a assistência prevista na legislação, pois apesar de fornecer outro voo, não demonstrou ter providenciado a alimentação nos termos da legislação, pois o voo que a autora foi realocada ocorreu mais de 6 horas do previsto, caracterizando-se, com isso, falha na prestação dos seus serviços e justificada a sua condenação ao pagamento de indenização moral, visto que os transtornos suportados fogem do mero dissabor.

Nestes termos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Apelação Cível. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Cancelamento de voo. Más condições climáticas. Fortuito externo caracterizado. Circunstância que afastaria, em princípio, a responsabilidade da fornecedora, não houvesse falha na prestação de serviço de outra ordem, na qual centrada a pretensão. Falta de assistência material adequada. Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado in re ipsa. Indenização devida. Quantum indenizatório arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Verba honorária fixada em 15% do valor atualizado da condenação. Recurso provido. (Apelação Cível 1077913-08.2018.8.26.0100; Relator (a): HÉLIO NOGUEIRA; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2020; Data de Registro: 30/06/2020)

Inexiste norma legal específica para a fixação do valor da indenização moral, pautando-se a doutrina e jurisprudência pelo princípio da razoabilidade, levando-se em conta a gravidade do dano e o

nível socioeconômico das partes.

A respeito dos critérios para a fixação do valor do dano moral, enfatizou o STJ:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, considerando que se recomenda que o arbitramento deva operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio, 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, notadamente à situação econômica atual e as peculiaridades de cada caso.” (REsp 171.084/MA, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 18/08/1998, DJ 05/10/1998, p. 102).

Também deve ser observada a dupla função da indenização: compensar a vítima pelos danos suportados e punir o ofensor pelo ato realizado, conforme bem destacou a ilustre Ministra ELIANA CALMON:

“O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.”
(REsp 604801 / RS, j. em 23/03/2004)

O valor da indenização deve ser fixado para compensar o dano suportado, não abusivo e nem excessivo, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Considerando os parâmetros acima expostos e as circunstâncias apresentadas, é o caso reduzir a indenização para R\$ 5.000,00 valor que se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto.

Justifica-se não fixar a indenização no valor pleiteado pelo autor, pois, em primeiro lugar, apesar da falha na prestação do serviço, a autora não demonstra a ocorrência de circunstância severa que permita a indenização em valor superior.

Destarte, o recurso de apelação deve ser parcialmente provido para reduzir o valor da indenização para R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária, a contar da publicação do v. acórdão (Súmula 362 do STJ) e de juros de mora desde o evento danoso, pois a ofensa a direitos extrapatrimonial não está abarcado na relação contratual, estes últimos de 1% ao mês até a vigência da Lei n. 14.905/2024, passando a incidir com exclusividade, a partir dela, o índice SELIC.

Inaplicável a majoração dos honorários prevista no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, pois o recurso foi parcialmente provido.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.

Pedro Kodama
Relator
(Assinatura digital)