



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383171

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006356-39.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, são apelados THABATA HENRIQUE STEGEMANN e RODRIGO FRANCESCO LEDDOMADO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 17203

Apelação Cível nº: 1006356-39.2024.8.26.0006

Apelante: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.a

Apelados: Thabata Henrique Stegemann e Rodrigo Francesco Leddomado

Comarca: São Paulo

Apelação. Transporte aéreo. Cancelamento de voo Pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação da companhia aérea. Não demonstrada fraude na compra das passagens. Dever de indenizar configurado. Danos morais. Verba indenizatória devida e fixada em R\$ 5.000,00. Manutenção. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica, sem caracterizar enriquecimento sem causa. Precedentes deste Tribunal. Danos materiais comprovados. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação ajuizada por Thabata Henrique Stegemann e outro em face de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, julgou procedentes os pedidos para condenar a empresa ré ao pagamento de indenização por danos materiais em R\$ 899,00 e danos morais em R\$ 5.000,00 para cada autor.

Recorre a ré afirmando que o cancelamento se deu por suspeita de fraude na compra das passagens. Subsidiariamente, requer a diminuição da indenização devida a título de danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Os autores narram que adquiriram passagem aérea para o dia 28/12//2023, com embarque em São Paulo às 21h, e chegada em Maceió em 29/12/2023. Entretanto, ao chegar ao aeroporto foram informados de que o voo do autor Rodrigo foi cancelado, sem explicações. Ante a impossibilidade de embarque do companheiro, a recorrente optou por cancelar sua viagem.

A ré, por sua vez, afirma que o cancelamento ocorreu por questões de segurança, pois, para a realização do check-in, era necessária a confirmação dos dados

do titular do cartão de crédito em que a compra das passagens foi realizada. Entretanto, os autores não realizaram os procedimentos necessários.

Pois bem, diante do cenário trazido é evidente que as partes envolvidas se enquadram nos conceitos de destinatário final e fornecedor, conforme previsão dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, submetendo-se, portanto, às disposições consumeristas.

Nesse contexto, aplica-se à apelada a regra do art. 14 do CDC, que estabelece sua responsabilidade objetiva, independentemente de culpa, cabendo-lhe demonstrar que adotou todas as medidas necessárias para evitar o dano:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, é importante destacar que o contrato de transporte configura obrigação de resultado, impondo ao transportador o dever de conduzir o passageiro ao destino no prazo e condições contratados, sob pena de responder objetivamente pelo dano causado, conforme disposto no art. 737 do Código Civil:

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

A ré não apresentou nenhuma prova das alegações de fraude, ônus que lhe incumbia. Portanto, é inviável a aferição de veracidade do deduzido, devendo prevalecer a versão dos fatos narrada pelos autores.

Por este motivo, a indenização pelos danos morais é devida ao consumidor pelo próprio atraso, visto que o cancelamento injustificado do voo é suficiente para caracterizar constrangimento passível de indenização.

Todavia, no que concerne ao *quantum* indenizatório, a jurisprudência consolidada deste Egrégio Tribunal orienta que a fixação da compensação deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, evitando tanto valores

irrisórios, que não cumpram a função reparatória e pedagógica da indenização, quanto quantias excessivas, que possam resultar em enriquecimento sem causa da parte lesada.

No presente caso, cumpre a manutenção do valor para R\$ 5.000,00 para cada autor, pois se revela adequado, estando em consonância com os parâmetros mencionados e com os valores usualmente estabelecidos pela jurisprudência deste Egrégio Tribunal:

Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora postulando indenização por dano moral. Inconformismo justificado em parte. Responsabilidade objetiva. Artigos 737 do Código Civil e do 14 do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço, nos termos do art. 20 do CDC. Readequação da malha aérea que se trata de risco inerente à atividade. Requerida que não comprovou a prévia comunicação do cancelamento do voo à autora. Cancelamento do voo e realocação somente para o final do dia seguinte. Chegada ao destino com 24 horas de atraso. Além disso, ausência de prova de que foi prestada a devida assistência material. Danos morais configurados. Aplicação da Convenção de Montreal e aplicação subsidiária do CDC ao caso (Tema 210 do E. STF). Inaplicabilidade aos danos extrapatrimoniais (Tema 1240 do E. STF). Quantum arbitrado em R\$ 2.000,00, quantia que se revela razoável e adequada ao caso concreto. Precedentes. Sentença reformada para julgamento de parcial procedência da ação. Sucumbência da ré. Súmula 326 do C. STJ. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1045368-69.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025).

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos morais. Contrato de transporte aéreo. Atraso na chegada ao destino. Relação jurídica disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742), pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), expedidas com fundamento no artigo 11, inciso V, da Lei 11.182/2005. Obrigação da transportadora de observar os horários e itinerários previstos, salvo hipótese de força maior. Pretensão de justificativa do atraso em razão de problemas mecânicos inesperados na aeronave, que exigiram manutenção. Descabimento. Hipótese previsível e inerente à atividade da ré, configurando-se como fortuito interno. Impossibilidade de aplicação da excludente do artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor. Danos morais. Configuração. Atraso considerável (de 24 horas), que extrapola a hipótese de mero descumprimento de obrigação contratual ou de aborrecimento. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização. Fixação do valor que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a fixação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). R. sentença de improcedência reformada. Recurso do autor provido, para julgar procedente a ação, invertidos os ônus da sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1012416-70.2023.8.26.0068; Relator (a): Sergio da Costa Leite; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Perda de bagagem e atraso de mais de 24 horas na viagem que o autor contratou com a parte demandada de México para São Paulo - Informações incorretas prestadas nos painéis espalhados pelo aeroporto que acarretaram a perda do voo do autor - Falha na prestação do serviço configurada - Prestação de assistência material para diminuir os desconfortos do requerente pelo atraso que, embora louvável, não elide a frustração do passageiro e a justa expectativa de realizar sua viagem com tranquilidade, além da demora excessiva de mais de 24 horas até a chegada ao destino final - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e reduzida de R\$ 15.000,00 para R\$ 5.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedente desta Corte - Devida a indenização por danos materiais de R\$ 40.000,00 devidamente demonstrados, referentes às restituições de valores aos alunos que não receberam os serviços que seriam prestados pelo requerente - Recurso parcialmente provido para reduzir a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais ao valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde a publicação deste acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora a partir da citação. (TJSP; Apelação Cível 1040539-79.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

Devidos, também, os danos materiais em R\$ 899,00 referentes a ingresso para a festa "Celebration", que aconteceria dia 31/12/2023 (fls.24), e por ser o casal impedido de viajar, a autora não pode utilizar o ingresso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Imperiosa a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos, portanto.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Majoro para 15% os honorários da origem, a título de advocatícios recursais.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR