



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384931

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019972-27.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada JESSICA SUELLEN BRAGA PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1019972-27.2023.8.26.0003

COMARCA: Capital — Foro Regional Jabaquara — 3ª Vara Cível

APELANTE: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A.

APELADA: Jéssica Suellen Braga Pereira

Voto nº 11.228

**DIREITO DO CONSUMIDOR.
APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR
DANOS MORAIS. RECURSO NÃO
PROVIDO.**

Caso em Exame

Indenização. Cancelamento de voo e atraso de mais de 24 horas na chegada ao destino final, sem suporte adequado ao passageiro.

II. Questão em Discussão:

Verificar a existência de falha na prestação de serviço e adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir:

Alegação de condições meteorológicas desfavoráveis como justificativa para o cancelamento do voo, sem comprovação nos autos. Ausência de impugnação do atraso e ausência de assistência material adequada, conforme Resolução nº 400/2016 da ANAC. O valor de R\$ 6.000,00 é adequado para reparar os danos suportados.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de assistência material caracteriza má prestação de serviço. 2. O valor de R\$ 6.000,00 é adequado para compensar os danos morais.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Conhecimento” movida por Jéssica Suellen Braga Pereira contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A. alegando que adquiriu da Ré passagens aéreas para viagem em 16/06/2023, do Rio de Janeiro a Caxias do Sul, com conexão em São Paulo. O segundo trecho teria partida às 15h, porém o voo foi cancelado, com a opção de novo voo para o dia seguinte às 14h30, com destino a Porto Alegre. Houve necessidade de transporte via terrestre até o destino final Caxias do Sul, causando atraso de chegada de mais de 24 horas. Sustentou a ausência de assistência material adequada pela Ré. Requereu a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sobreveio a sentença (fls. 146/147) que julgou parcialmente procedente a ação para condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 6.000,00.

Apelou a Ré (fls. 150/158) sustentando a ausência de falha na prestação de serviço, em virtude de fortuito externo ocorrida em razão do mal tempo, fato que justifica o cancelamento do voo. Subsidiariamente, postulou pela redução do valor da verba indenizatória.

Contrarrazões às fls.164/175.

Recurso tempestivo, com preparo regularmente recolhido (fls.159/160).

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

A prestação de serviço contratada e descrita pelas partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

A Apelante negou a existência do nexo causal, alegando condições meteorológicas desfavoráveis como justificativa para o cancelamento do voo. Todavia, não há prova de tal situação nos autos.

Ademais, não houve impugnação pela Apelante da alegação da ocorrência de atraso, descrito na exordial, bem como não houve comprovação assistência material adequada à Apelada relacionada a sua alimentação, nos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Com relação ao *quantum* fixado a título de indenização por danos morais, deve-se considerar a conduta de cada parte e as circunstâncias advindas de cada uma delas, sendo suficiente para amenizar os inconvenientes suportados pela Apelada e prevenir nova prática semelhante por parte da Apelante.

Atendendo aos critérios acima mencionados, o valor fixado na sentença em R\$ 6.000,00 mostra-se adequado para a reparação da situação apurada nos autos.

Nesse sentido:

“Responsabilidade civil - Legitimidade passiva – Corré "CR" intermediadora da compra de passagens aéreas – Hipótese em que o STJ firmou o entendimento de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação do serviço de transporte aéreo na hipótese de compra e venda de passagens sem a comercialização de pacotes de viagem – Ilegitimidade passiva reconhecida – Extinção do processo sem resolução do mérito, com fundamento no art. 485, VI, do atual CPC, em relação à corré "CR", que se impõe – Sentença reformada nesse ponto. Legitimidade para a causa – Bilhetes aéreos dos quais constou apenas a indicação do nome "Itapemirim", impossibilitando o consumidor identificar de forma precisa a empresa - Corré "Itapemirim" que pertence ao mesmo grupo econômico das empresas que compõem a "Massa Falida do Grupo Itapemirim" - Reconhecida a legitimidade da aludida

corrê para responder à presente ação – Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Responsabilidade civil – Dano moral – Cancelamento do voo da autora – Corrê empresa aérea que não realocou a autora em outro voo, tampouco realizou o reembolso dos valores pagos – Autora, acompanhada por seu filho, que foi obrigada a realizar a viagem de São Paulo a Maceió por via terrestre - Situação vivenciada pela autora que lhe ocasionou sério transtorno, grande angústia e desgaste emocional – Dano moral caracterizado - Autora que faz jus à respectiva indenização. Dano moral – "Quantum" - Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Reduzido o valor indenizatório de R\$ 8.000,00 para R\$ 6.000,00 – Sentença reformada nesse ponto - Apelo da corrê "CR" provido, provido em parte o apelo da corrê "Itapemirim". (TJSP; Apelação Cível 1011521-10.2023.8.26.0004; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

E mais:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo internacional. Sentença de improcedência. Inconformismo das autoras. Cancelamentos de voos devido a condições meteorológicas adversas em Dubai, configurando caso fortuito. Contudo, a falha na prestação de assistência informacional e material adequada às autoras caracteriza má prestação de serviço. Indenização por danos materiais. Não acolhimento. Autoras que não se desincumbiram em comprovar as despesas incorridas, pois os documentos juntados para tal estão em idioma estrangeiro e não foram acompanhados de tradução oficial, conforme exige o art. 192, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Danos morais configurados. Cancelamento de voo em razão de má condição climática não afasta o dever de oferecer suporte adequado, ensejando a compensação por danos morais. Indenização fixada R\$ 6.000,00 para cada autora mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1013509-11.2024.8.26.0011; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto para manter a sentença apelada.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora