



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386565

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006440-83.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes VAGNER GONÇALVES MACHADO e LUANA PERDOMO DE CARVALHO ELIAS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1006440-83.2023.8.26.0003

**APELANTES: VAGNER GONCALVES MACHADO E LUANA PERDOMO
DE CARVALHO ELIAS**

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

**COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL III - JABAQUARA - 6ª
VARA CÍVEL**

JUÍZA: MICHELLE FABÍOLA DITTERT PUPULIM

VOTO Nº: 7558

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame: Ação de indenização por danos morais devido a falha na prestação de serviços de transporte aéreo. Os requerentes adquiriram passagem aérea para o trecho Palmas-São Paulo, mas o voo foi cancelado, resultando em atraso de 9 horas e perda de compromisso profissional em São Paulo. Alegam falta de assistência material pela companhia. Pleiteiam indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00.

II. Questão em Discussão: determinar se a companhia aérea comprovou a ocorrência de força maior, devido a condições meteorológicas adversas, e se prestou a devida assistência aos autores.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A companhia aérea não comprovou adequadamente as condições meteorológicas que justificariam o cancelamento do voo, falhando em demonstrar a ocorrência de fortuito externo. A ausência de assistência material ao passageiro, conforme exigido pela Resolução ANAC 400/2016, caracteriza falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido. A ré é condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com atualização desde a presente data e juros de mora a partir da citação. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da companhia aérea não foi afastada por falta de comprovação de força maior. 2. A falha na prestação de assistência material configura dano moral indenizável.

Legislação Citada: CDC, art. 14; Resolução ANAC

400/2016, arts. 20, 21, 26, 27.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002570-06.2023.8.26.0011, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18/10/2023; TJSP, Apelação Cível 1016539-23.2020.8.26.0002, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19.03.2021; TJSP, Apelação Cível 1044950-08.2017.8.26.0576, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18/05/2018.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 203/205, que julgou improcedente o pedido formulado em ação de indenização por danos morais, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorrem os autores (fls. 208/225). Sustentam que adquiriram passagem aérea para o trecho Palmas (PMW) – São Paulo (GRU), cujo voo estava agendado para 17.01.2023, às 11h25, e chegada prevista para as 13h40; que a viagem era a trabalho, na qual realizariam uma venda; que o voo foi cancelado sem aviso prévio e que as condições climáticas desfavoráveis, arguidas pela ré, não foram comprovadas; que acabaram sendo realocados em um voo cujo embarque estava previsto para as 18h30; que durante toda a espera tentaram ser acomodados em voo mais próximo, mas foram ignorados pela companhia; que se sentiram reféns da companhia, pois foram obrigados a aceitar o voo oferecido e as passagens de outras companhias estavam com valor muito elevado; que o voo que lhes foi disponibilizado, cujo embarque estava previsto para 18h30, faria uma escala em Brasília (BSB) para embarcar em outro voo às 20h55 com destino a São Paulo (GRU), com chegada ao destino prevista para as 22h45; que ao chegar em Brasília, verificaram que o compromisso que tinham em São Paulo já estava perdido e por isso solicitaram uma nova realocação para sua cidade, Rio de Janeiro; assim, foram realocados em voo que partiria de Brasília às 20h35 com destino ao Rio de Janeiro (SDU), com horário de chegada ao destino previsto para 22h20; que o voo chegou ao

destino efetivamente às 22h24 de 17.01.2023; alegam que a situação causou desgastes emocionais. Pleiteiam, assim, a reforma da r. sentença para que o pedido da ação seja julgado procedente, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Contrarrazões da ré a fls. 231/237

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado.

O recurso prospera.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Segundo consta dos autos, os autores adquiriram passagens aéreas da companhia apelada para o trecho Palmas - São Paulo, para 17.01.2023, com previsão de decolagem às 11h25 e chegada às 13h40.

Contudo, em que pese os termos contratados, o voo foi cancelado.

Alegam os autores que não receberam o auxílio material devido da requerida, que foram realocados em voo com embarque previsto para as 18h30, e que tentaram reacomodação em voos mais próximos do que aquele que lhes foi disponibilizado, mas foram ignorados (fls. 5).

A companhia-ré, por sua vez, apontou como justificativa do cancelamento do voo as condições climáticas/metereológicas adversas, configurando força maior apta a romper o nexo causal, pois inevitáveis e imprevisíveis; e aduziu ter prestado assistência aos autores, considerando que eles próprios afirmam que a ré providenciou sua reacomodação tão logo as condições

meteorológicas se mostraram favoráveis, viabilizando um voo seguro (fls 83).

Pois bem.

São fatos incontroversos nos autos que os autores adquiriram passagem aérea contemplando o trecho Palmas/São Paulo, com saída prevista às 11h25 de 17.01.2023 e chegada às 13h40 do mesmo dia, o qual foi cancelado, sendo os autores realocados em voo com saída prevista para as 18h30, com escala em Brasília, e chegada ao destino às 22h45.

Incontroverso, ainda, que os autores, ao chegarem em Brasília, verificando que o compromisso que tinham em São Paulo já estava perdido, solicitaram uma nova realocação para sua cidade, Rio de Janeiro, de modo que chegaram ao novo destino às 22h24 de 17.01.2023.

A relação jurídica em apreço é de consumo, incidindo, portanto, as regras do Código de Defesa do Consumidor.

Indubitável no caso em testilha a incidência do Código de Defesa do Consumidor por sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade da requerida independente da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves:

“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de

terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino” (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284).

In casu, a alegação da companhia-ré relacionada às condições climáticas/metereológicas adversas está fundada em *print* de tela do relatório do METAR (fls. 82), extraído da Rede de Meteorologia do Comando da Aeronáutica (REDEMET), constante no bojo da contestação (fls. 75/90).

Todavia, o sobredito relatório não demonstra a existência de condições climáticas que efetivamente impedissem a decolagem da aeronave, uma vez que a ré, além de não especificar pormenorizadamente as informações nele contidas que impediriam a decolagem, não comprovou que o aeroporto se encontrava fechado na data dos fatos ou mesmo que os demais voos de outras companhias aéreas para aquele dia também foram cancelados por condições climáticas adversas, de modo a corroborar a sua tese de ocorrência de fortuito externo.

Importante salientar, aqui, que a reportagem colacionada a fls. 81, apesar de veiculada na data agendada para o voo (17.01.2023), traz tão somente a previsão do tempo semanal para a cidade de São Paulo, de modo que não serve para demonstrar a impossibilidade de pousos e decolagens no aeroporto de Palmas e o eventual impedimento para pousos no aeroporto de Guarulhos naquela data.

Portanto, a alegação de que o cancelamento do voo ocorreu em razão de más condições meteorológicas não foi comprovada, verificando-se que, de fato, ocorreu falha na prestação do serviço, gerando prejuízo aos autores e dever de indenizar à ré.

Vejamos:

“Ação de indenização por danos materiais e

*morais – Transporte aéreo internacional – Cancelamento de voo por más condições climáticas – Sentença de improcedência. Indenização por danos morais - Transporte aéreo internacional – Aquisição de passagem de Eagle/EUA com destino a São Paulo, com conexão em Dallas/EUA - Cancelamento do voo, com realocação do autor em voo no dia seguinte, partindo de Newark/EUA, acarretando atraso de 25 horas na chegada ao destino final - Aplicação do CDC - **Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Violação aos artigos 734 e 737 do CC e da Resolução ANAC 400/2016 – Alegação de condições climáticas adversas não comprovada – Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da transportadora – Falta de assistência material pela transportadora aérea evidenciada, por não fornecer ao passageiro autor alimentação, hospedagem e traslado de ida e volta (art. 27, Resolução ANAC 400/2016) – Danos morais caracterizados – Inaplicabilidade das Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional (Tema 1240) - Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada - Recurso provido. Indenização por danos materiais – Reembolso de despesas com hospedagem e aluguel de carro - Descabimento – Recibos de pagamento em nome da esposa do autor – Impossibilidade do autor pleitear direito alheio em nome próprio – Sentença mantida – Recurso negado. Recurso provido em parte.”*** (TJSP; Apelação Cível 1002570-06.2023.8.26.0011; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2023; Data de Registro: 18/10/2023; grifamos).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo internacional – Atraso de voo de vinte e uma horas em razão de alegados problemas operacionais do aeroporto em razão de más condições meteorológicas – Ausência de qualquer prova desse fato, de modo que não se afasta a responsabilidade objetiva do transportador – Excludente de responsabilidade civil não comprovada - Prova da assistência adequada prestada pela companhia aérea aos passageiros tampouco realizada – Falha na prestação do serviço caracterizada

- *Dever de indenizar configurado - Danos morais - Valor – Fixação em R\$5.000,00 que não comporta reforma – Observância da razoabilidade e modicidade, bem ainda da não interposição de recurso pelos demandantes. JUROS DE MORA – Dano moral – Responsabilidade contratual – Termo inicial – Data da citação – Art. 405 do Código Civil. CORREÇÃO MONETÁRIA – Dano moral – Responsabilidade contratual – Termo inicial – Data do arbitramento – Súmula 362 do C. STJ. RECURSO NÃO PROVIDO.*” (Apelação Cível nº 1016539-23.2020.8.26.0002; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19.03.2021; grifamos).

“APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO – DANO MORAL – Pretensão de reforma da r. sentença de parcial procedência – Descabimento – Hipótese em que a empresa aérea limitou-se a alegar força maior e caso fortuito, tendo deixado de comprovar o alegado – Responsabilidade objetiva da empresa aérea (CDC, art. 14, CDC), a qual não se desincumbiu do ônus da prova que lhe cabia sobre a regularidade na prestação dos serviços oferecidos – Má prestação dos serviços - Dano moral configurado - Precedentes do STJ – RECURSO DESPROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO - DANO MORAL – FIXAÇÃO – Pretensão de redução do valor indenizatório, arbitrado em R\$10.000,00 – Cabimento – Hipótese em que, diante das circunstâncias do caso concreto e das partes nele envolvidas, o valor fixado se mostra excessivo para compensar o sofrimento e o transtorno experimentados pela autora, comportando redução para R\$2.500,00, valor este mais compatível com aquele adotado em vários outros casos análogos, já julgados por esta Eg. 13ª Câmara – RECURSO PROVIDO NESTA PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1044950-08.2017.8.26.0576; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2018; Data de Registro: 18/05/2018).

Ademais, apesar da alegação da ré de que prestou a assistência necessária aos autores, e ainda que os próprios autores informem que foram realocados em um voo cujo embarque ocorreu às 18h30 na mesma data (fls.

5), não há comprovação de que tenha fornecido informações suficientes aos autores ou ofertado auxílio material necessário, consoante determinam os artigos 20, inc. II, 21, inc. II, 26 e 27 da Resolução ANAC 400/2016. *In verbis*:

“Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis: I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso. § 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador”.

“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”

Neste prisma, a ausência de comprovação pela ré da prestação de assistência material e oferecimento de alternativas de reacomodação, exigidas pela Resolução nº 400/16 da ANAC, implica em descumprimento ao disposto nos artigos supracitados.

Tal conduta caracteriza, suficientemente, falha na prestação do serviço de transporte.

Noutros termos, mesmo se isentada de responsabilidade quanto ao cancelamento do voo, pois que ocorrido por força maior, não poderia a requerida se escusar do precário tratamento despendido aos autores, após a frustração do original traslado, surdindo, aí, falha na prestação do serviço.

De tal sorte, como a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, objetivamente deve responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do art. 14 do CDC.

Por conseguinte, passemos à análise dos alegados danos imateriais em virtude da já verificada falha na prestação de serviços.

Nesta vertente, há de ser observado o entendimento exposto no seguinte julgado do E. STJ, 3ª Turma, que estabelece os limites da responsabilidade da companhia aérea e afastou o argumento de que o dano moral decorrente de cancelamento ou atraso no voo seja *in re ipsa*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Ação de

*reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73.3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. **Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação ,hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.** 7. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que*

foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.” (STJ, REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018. Grifo nosso).

No presente caso, o pedido de indenização por dano moral não está fundado apenas no cancelamento do voo em si, mas também na falha do dever de informação e de assistência por parte da companhia ré, que, conforme explicitado, não apresentou provas em sentido contrário.

No presente caso, o pedido de indenização por dano moral não está fundado apenas no cancelamento do voo em si, mas também na falha do dever de informação e de assistência por parte da companhia-ré, que, conforme explicitado, não apresentou provas em sentido contrário, e na perda de compromisso de trabalho; para comprovar o último, os autores juntaram *print* de conversa com o cliente (fls. 48).

Destarte, com supedâneo nos parâmetros trazidos pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, verifica-se que o cancelamento do voo, resultando em mais de 9 horas de atraso (fls. 220), culminando na perda do compromisso profissional dos autores, levando-os a optar por, em vez de prosseguir com a viagem para São Paulo, ir para sua cidade, Rio de Janeiro, aliado à ausência de prestação de assistência material pela ré, é suficiente para configurar o dano moral indenizável, não caracterizando mero dissabor do cotidiano.

Nesse tocante, não se pode olvidar que o montante fixado à título de dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, ao contrário, deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: “[...] a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da

vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ 4ª T. j. 17.09.1999 rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira DJU 13.08.1999 RT 775/211).

Ainda, consoante o entendimento deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, *“a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa” (RT 706/67).*

Com isto, tendo em vista as circunstâncias do fato, a condição financeira das partes, a gravidade objetiva do dano e a extensão do seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa dos demandantes, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização deve ser arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Esta C. Câmara, em casos análogos, tem atribuído indenizações neste patamar. Vejamos:

“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – CANCELAMENTO DE VÔO - DANO MORAL – INDENIZAÇÃO - Pretensão da ré de reforma da r.sentença, que julgou parcialmente procedente pedido de indenização por dano moral, afastando-se a condenação; ou, subsidiariamente, que seja reduzido o valor da indenização – Cabimento parcial – Empresa aérea que se limitou a imputar a culpa pelo ocorrido à necessidade de manutenção da aeronave, fato que não configura fortuito externo – Responsabilidade objetiva da empresa aérea (CDC, art. 14, CDC), a qual não se

*desincumbiu do ônus da prova que lhe cabia sobre a regularidade na prestação dos serviços oferecidos – **Dano moral configurado – Hipótese em que, diante das circunstâncias do caso concreto e das partes nele envolvidas, o valor fixado a título de indenização se mostra excessivo para compensar o grau de transtorno experimentado pela autora, comportando redução para R\$5.000,00; este mais compatível com o valor adotado em vários outros casos análogos, já julgados por esta Eg. 13ª Câmara – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO - JUROS DE MORA - Pretensão da ré de reforma da r.sentença quanto ao termo inicial da incidência dos juros de mora - Descabimento - Juros de mora que, em hipótese de responsabilidade contratual, devem incidir a partir da citação, e não da data da prolação da sentença - RECURSO DESPROVIDO NESTA PARTE***”. (TJSP; Apelação Cível 1087726-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2022; Data de Registro: 15/12/2022, destaque nosso)

“APELAÇÃO – Ação de indenização – Transporte aéreo nacional – Cancelamento do voo em decorrência de manutenção emergencial - Atraso final de mais de vinte e quatro horas. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Alegação de manutenção da aeronave não programada – Ausência de demonstração de regularidade dos serviços prestados - Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Falha na prestação do serviço. Danos morais – Cabimento – Fatos que extrapolam o mero dissabor - Valor fixado que deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, em consonância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e de acordo com o parâmetro utilizado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes. Valor que deve ser corrigido monetariamente desde a data do arbitramento, conforme Verbete nº 362 da Súmula de Jurisprudência do STJ, com incidência de juros de mora da data da citação - Responsabilidade civil contratual. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1016619-75.2023.8.26.0068; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024, destaque nosso).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com a reforma da sentença, inverte-se a condenação na sucumbência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, para julgar procedente o pedido da ação, condenando a ré na indenização por danos morais, arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), devidamente atualizada desde a presente data e acrescida de juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil, e na sucumbência, arcando a ré com as custas processuais e honorários, em favor do advogado dos autores, fixados, por equidade, em R\$ 1.500,00.

Dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator