



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392297

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006211-85.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante CLODOALDO FABIO DE OLIVEIRA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

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

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5879

Apelação nº 1006211-85.2023.8.26.0533

Comarca: SANTA BÁRBARA D'OESTE

Apelante: Clodoaldo Fabio de Oliveira

Apelado: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A

Juiz: Dr. Marcus Cunha Rodrigues

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de reparação de danos, em que a parte autora alega que teve seu voo cancelado, sendo realocada em novo voo para destino diverso, com o uso de transporte terrestre para chegada ao destino final. O autor sustenta que não foi prestada a devida assistência material pela ré. Requer a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

A sentença julgou improcedente a demanda. Houve recurso da parte autora sustentando a configuração dos danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a parte autora tem direito à indenização por danos materiais e morais devido ao cancelamento do voo e se houve assistência material suficiente para mitigar os transtornos.

III. Razões de Decidir

3. A relação é de consumo, aplicando-se o CDC, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

4. Requerida que não comprovou que o cancelamento do voo ocorreu devido às condições climáticas, nem mesmo demonstrou que prestou a devida assistência material para a parte autora. Responsabilidade objetiva da ré em face do risco da atividade.

5. Danos morais decorrentes da conclusão da viagem com 7 horas de atraso, com o uso de ônibus para parte do trecho, sem a devida assistência

material.

6. Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$ 3.000,00 é suficiente para compensar o autor pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

7. Danos materiais consistentes no valor comprovadamente gasto pelo autor em decorrência da falha na prestação do serviço da parte ré (R\$ 1.127,20).

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso da parte autora parcialmente provido, para condenar a ré ao pagamento de danos materiais e morais.

Tese de julgamento: Responsabilidade objetiva do fornecedor em casos de cancelamento de voo. 2. Ausência de assistência material ao autor gera o dever de indenizar 3. Trecho da viagem realizado com uso de ônibus 4. Indenização por danos morais deve ser razoável e proporcional ao caso concreto.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 173/178, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação de reparação de danos, para o fim de condenar o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios à parte adversa, em 10% (dez por cento) do valor dado à causa.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 181/185, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação. Afirma a falha na prestação do serviço de transporte aéreo. Sustenta a configuração dos danos morais. Salienta que teve prejuízos financeiros como gastos com hospedagem, transporte e perda de reservas, devendo ser ressarcido no montante de R\$ 1.127,20. Argumenta que não lhe foi prestado auxílio material algum, sendo fornecido ônibus para transporte de Porto Alegre até Caxias do Sul/RS.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 186/189, 196).

Contrarrazões (fls. 198/204).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos ajuizada por **Clodoaldo Fabio de Oliveira** em face de **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A**.

A parte autora sustenta que adquiriu 05 (cinco) passagens aéreas para ela e sua família, com partida do aeroporto do Congonhas – São Paulo/SP às 12h e chegada em Caxias do Sul/RS às 14h15 do dia 13/04/2023. Alude que quando estavam no portão de embarque foram informados que o voo estava atrasado devido ao clima. Afirma que o voo foi cancelado, sendo realocado para um novo voo, com partida às 16h10, para a cidade de Porto Alegre. Conta que ao chegarem em Porto Alegre às 17h45 não foi disponibilizada refeição, sendo fornecido ônibus às 18h45 para transporte até Caxias do Sul/RS. Aduz que às 21h15, ao chegarem ao aeroporto de Caxias do Sul/RS, também não foi fornecida refeição. Salienta que perdeu uma diária de hotel e a reserva do veículo alugado. Diz que teve que encontrar um local para sua família passar a noite, pagar um taxi até o hotel, e alugar um novo veículo no dia seguinte para irem para Gramado. Ao final, requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos materiais de R\$ 1.127,20 e de danos morais no valor de 7 salários mínimos.

Pois bem.

No mérito, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso comporta parcial provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (CF/art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (CF/art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (CF/art. 5º, V).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva

reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente o autor ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII).

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).

Ou seja, não negada pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

A parte autora sustenta que adquiriu 05 (cinco) passagens aéreas para ela e sua família, com partida do aeroporto do Congonhas – São Paulo/SP às 12h e chegada em Caxias do Sul/RS às 14h15 do dia 13/04/2023 (fls. 16/20). Alude que, quando estavam no portão de embarque, foram informados que o voo estava atrasado devido ao clima. Afirma que o voo foi cancelado, sendo realocados para um novo voo, com partida às 16h10, para a cidade de Porto Alegre (fls. 28/32). Conta que, ao chegarem em Porto Alegre às 17h45, não foi disponibilizada refeição, sendo fornecido ônibus às 18h45 para transporte até Caxias do Sul/RS. Aduz que às 21h15, ao chegarem ao aeroporto de Caxias do Sul/RS, também não foi fornecida refeição. Salienta que perderam uma diária de hotel e a reserva do veículo alugado. Diz que teve que encontrar um local para sua família passar a noite, pagar um taxi até o hotel, e alugar um novo veículo no dia seguinte para irem para Gramado.

Por sua vez, a parte ré sustenta que o cancelamento do voo ocorreu por fatores meteorológicos que atingiram o Aeroporto de Caxias do Sul em 13/04/2023. Aduz que houve fornecimento de transporte, alimentação e reacomodação no próximo voo disponível na malha aérea.

No caso concreto, a parte ré não apresentou nenhum elemento de prova ou mesmo indício capaz de corroborar a veracidade de sua tese de que o cancelamento do voo ocorreu em decorrência de condições climáticas desfavoráveis, limitando-se a digitalizar um print de tela de computador (fls. 73) que nada comprova, eis que tirado de seu sistema interno, e está praticamente ilegível.

Ainda, a requerida não comprovou que prestou a devida assistência material à parte autora, nos termos dos artigos 26 e 27, inciso III, da Resolução 400 da ANAC, in verbis:

“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”.

A fim de comprovar que prestou a devida assistência material para a parte autora, a parte ré junta aos autos apenas tela de seu sistema interno ilegível (fls. 77), sendo a matéria impugnada especificamente pelo autor, que destaca que não houve assistência material, especialmente, no que se refere à alimentação (fls. 165).

Assim, a assistência material devida à autora foi insuficiente diante do cancelamento do voo e chegada ao destino final, via ônibus, com atraso de 7 horas verificado.

Desse modo, evidenciada a falha na prestação do serviço da

requerida, cabe a ela, com base na responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço e na teoria do risco da atividade, compensar o constrangimento sofrido pelo autor diante do inadimplemento do contrato de transporte aéreo.

Diante da conclusão da viagem com 7 horas de atraso, com a realização de parte do transporte por meio de ônibus e sem a devida assistência material, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

No que concerne à Convenção de Montreal, embora o STF, no RE nº 636.331/RJ com repercussão geral (Tema 210), tenha decidido que “nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”, o voto do Min. Gilmar Mendes ressaltou que: “a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material e não a reparação por dano moral. A exclusão se justifica porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral e porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado nos casos de reparação por dano moral.” (STF, RE 636.331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 25/5/17).

A questão foi objeto específico do Tema 1240, cujo julgado paradigma transitou em julgado em 05/08/2023, assentando a seguinte tese: **“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”**.

¹ VENOSA, Sílvio de S. In Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking" - causam, como regra, dano moral ao consumidor.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Todavia, a indenização pretendida pelo autor (7 salário mínimos) é excessiva.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$ 3.000,00 é suficiente para

compensar o autor pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

“APELAÇÃO. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Irresignação dos autores. Relação de consumo. Atraso de voo. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação do serviço. **Realocação em voo com chegada ao destino final com aproximadamente 14 horas de atraso em relação ao programado. Indenização devida. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$3.000,00.** Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias. Precedente desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; **Apelação Cível 1027827-57.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)**

“DANO MORAL – VALOR DA CONDENAÇÃO – **Atraso de voo que acarretou chegada ao destino com, aproximadamente, 24 horas de atraso em relação ao cronograma previsto, sem prestação de auxílio material pela empresa ré, durante o período de espera** – **Apenas os autores recorreram da sentença, pleiteando a majoração do valor arbitrado a título de indenização por dano moral – Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor – Inadmissibilidade da majoração** – Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, levando em consideração que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo os autores chegado ao seu destino, embora com os problemas por eles relatados – Sentença mantida – RECURSO

IMPROVIDO.” (TJSP; **Apelação Cível 1105054-89.2024.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)**

“Apelação. Transporte aéreo. Cancelamento de voo com remarcação para o dia seguinte. Pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Irresignação do autor acerca do quantum indenizatório. Valor adequado às funções compensatória e punitiva, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ausência de comprovação de perda de compromissos relevantes ou de danos mais graves. Honorários advocatícios sucumbenciais mantidos, considerando a baixa complexidade da causa. Sentença preservada. Recurso desprovido.” (TJSP; **Apelação Cível 1008067-87.2024.8.26.0068; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025)**

Quanto aos danos materiais, o autor pugna pelo ressarcimento do montante de R\$ 1.127,20, o qual diz respeito: a) ao aluguel de novo veículo, pois perdeu a reserva do veículo locado anteriormente devido ao atraso na viagem, no montante de R\$ 417,00 (fls. 33/34); b) ao valor do taxi para ida até o hotel próximo ao aeroporto, no valor de R\$ 40,00 (fls. 39); c) à reserva de novo hotel para passar a noite em Caxias do Sul, no valor de R\$ 370,20 (fls. 43/44); d) ao valor da reserva do hotel em Gramado, cuja diária foi perdida, no montante de R\$ 300,00 (fls. 46).

Nesse contexto, considerando que as despesas arcadas pela parte autora foram devidamente comprovadas nos autos, e decorreram da falha na prestação do serviço da parte ré, devida a restituição do montante pretendido, de R\$ 1.127,20.

Ante o exposto, **resolve-se reformar a sentença para julgar parcialmente procedente a ação**, a fim de condenar a requerida ao pagamento de indenização de R\$3.000,00 a título de danos morais e R\$ 1.127,20 a título de danos materiais, a primeira corrigida monetariamente a partir do arbitramento e a segunda

do desembolso pelo IPCA do IBGE, ambas com juros moratórios desde a citação pela taxa SELIC, descontado o índice do IPCA no período e desconsiderados eventuais juros negativos.

Apesar do resultado do apelo ter implicado na procedência parcial da ação, a requerida arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do autor consoante a Súm. 326/STJ, arbitrando-se esta última verba em R\$1.000,00 consoante o art. 85-§8º do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita a todos os dispositivos tidos por violados.

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora