



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010727-55.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados/apelantes PAULA COSTA MANSO DE ALMEIDA, BRUNO MELO DA MATTA, BERNARDO DE ALMEIDA MICHEL (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE) e JOÃO ALMEIDA DA MATTA (REPRESENTADO(A) POR SEU PAI).

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 aos recursos. 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 6015

Apelação nº 1010727-55.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo

Apte/Apdo: Paula Costa Manso de Almeida e outros

Apte/Apdo: Gol Linhas Aéreas S.A

Juiz(a): Dr(a). Claudia Felix de Lima

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. SENTENÇA DE PROCEDENCIA PARCIAL. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

1. Ação de reparação de danos morais e materiais decorrentes de cancelamento de voo e atraso em transporte aéreo internacional. Parte autora foi realocada em novo voo, chegando ao destino final com atraso de mais de 50 horas, perdendo diárias de hotel e automóvel. Sentença de procedência parcial condenou a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.537,67 e por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 para cada autor. Parte autora busca majoração da indenização por danos morais, enquanto a parte ré pleiteia a improcedência da ação, alegando cancelamento de voos para reorganização de malha aérea.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva da parte ré pela falha na prestação dos serviços, nos termos do art. 20 do CDC; (ii) se a readequação de malha aérea caracteriza fortuito interno; (iii) a ausência de prova de assistência material à parte autora; (iv) a adequação do quantum indenizatório fixado.

III. Razões de Decidir

3. Responsabilidade objetiva da parte ré pela falha na prestação dos serviços, conforme art. 20 do CDC.

4. Readequação de malha aérea é risco inerente à atividade da ré, caracterizando-se como fortuito interno. Ausência de prova de assistência material à parte autora. Danos materiais comprovados e danos

morais configurados, com ofensa aos direitos da personalidade dos autores. “Quantum” indenizatório de R\$ 4.000,00 para cada autor é suficiente para compensar o constrangimento suportado, sem acarretar enriquecimento indevido.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos de ambas as partes desprovidos.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços. 2. Readequação de malha aérea se trata de fortuito interno. 3. Quantum indenizatório adequado para compensar os danos morais.

Recursos desprovidos.

Trata-se de apelação interposta por ambas as partes em face da r. sentença de fls. 244/249, cujo relatório adoto, que julgou procedente em parte a ação de reparação de danos, para o fim de condenar a parte ré: a) a ressarcir a parte autora pelo prejuízo material, no valor de R\$ 2.537,67, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; b) ressarcir a parte autora pelos danos morais, no importe de R\$ 4.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 16.000,00, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da publicação da sentença; c) ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em vinte por cento (20%) do valor da condenação.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 255/261, em síntese, pleiteando a improcedência da ação. Diz que o cancelamento do voo de ida se deu por readequação da malha aérea, que configura força maior, e foi comunicada aos autores. Caso assim não se entenda, pede a redução da verba indenizatória por danos morais.

A parte autora, por sua vez, pugna pela majoração da indenização dos danos morais para R\$ 15.392,52 para cada autor, tendo em vista a conduta da ré e a extensão dos danos sofridos (fls. 267/277).

Recursos tempestivos e preparados (fls. 262/263 e 278).

Contrarrazões (fls. 282/288 e 289/303).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos ajuizada por **Paula Costa Manso de Almeida e outros** em face de **Gol Linhas Aéreas S.A.**

A parte autora sustenta que adquiriu da companhia aérea ré passagens São Paulo X Bariloche com embarque no dia 28/12/2023 e retorno dia 29/01/2024. Alude que não conseguiu fazer check-in no dia 25/12/2023, buscando a companhia aérea para entender o ocorrido, foi informada que os voos haviam sido cancelados, sendo reacomodada com partida em 30/12/2023 e retorno em 31/01/2024.

Diz que precisou custear despesas com transporte e diárias de hotel, no valor total de R\$ 2.537,67. Ao final, requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 15.392,52 para cada autor.

A ré, por sua vez, entende ser a ação improcedente, pois a readequação dos voos de deu por reestruturação de malha aérea e a parte requerente foi informada com 72 horas de antecedência.

Pois bem.

Os recursos não comportam provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso 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 (art. 5º, inciso V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inc. VIII, do CDC), ambas presentes no caso concreto.

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte

aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar no mundo moderno. Atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança e eficiência do serviço.

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).

No caso concreto, incontroverso o atraso de 50 horas entre ida e volta da viagem organizada pelos autores por cancelamento e realocação em voos da ré. Contudo, **a parte ré alegou que o cancelamento dos voos foi decorrente de reestruturação da malha aérea, o que não configura causa excludente de responsabilidade, tratando-se de fortuito interno.**

Neste sentido, são os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização por danos morais em razão de atraso de voo doméstico. Sentença de procedência, fixando a indenização em R\$4.000,00. Irresignação de ambas as partes. Descabimento. Alegação de que o atraso decorreu de problemas na malha aérea, em razão de más condições climáticas no trecho antecedente, que não afasta o dever de indenizar, por se tratar de fortuito interno. Inexistência de excludente de responsabilidade. Atraso de 24 horas na chegada ao destino. Ausência de assistência pela parte ré. Dever de informação não cumprido. Dano moral configurado. 'Quantum' indenizatório que não comporta alteração. Sentença mantida. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Incabível a majoração de honorários prevista pelo art. 85, §11, do CPC, já que tal verba foi fixada no máximo patamar legal na origem. Recursos não providos” (TJSP; Apelação Cível 1022542-25.2019.8.26.0003; Relator: Desembargador Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 30/11/2020).

“ATRASO DE VOO E EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM DANO MORAL Inaplicabilidade da tese firmada pelo STF, quando do julgamento do RE nº 636331/RJ, sob regime da repercussão geral, uma vez que a limitação da responsabilidade das transportadoras aéreas, com base em

convenções internacionais, aplica-se apenas à indenização por dano material decorrente de extravio de bagagem Decisão que não abrange indenizações por dano moral Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie Atraso do voo, com chegada ao destino mais de 44 horas após o horário previsto Fato causado pela necessidade de readequação da malha aérea Hipótese de fortuito interno Extravio definitivo de bagagem Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor Ocorrência de dano moral indenizável Recurso da ré improvido, neste aspecto. (...)” (TJSP; Apelação Cível 1001558-59.2022.8.26.0247; Relator: Desembargador Plínio Novaes de Andrade Junior; 24ª Câmara de Direito Privado; Comarca: Ilhabela; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025).

Neste caso, a responsabilidade da ré é objetiva e independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Por tais razões, justifica-se a indenização por dano material e moral imposta à ré, tendo em vista o abalo psicológico sofrido pelos autores, decorrente desta falha na prestação do serviço.

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/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 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.

No presente caso, a parte autora tentou fazer o check-in sem sucesso e, em contato telefônico com a ré, nada foi solucionado, tendo que se dirigir até o aeroporto para conseguir remarcar os voos de ida e volta, que levaram a um atraso de 50 horas na viagem, fatos incontroversos, de modo que não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais decorrentes do nervosismo, frustração e humilhação aos quais foi submetida.

Ainda, inexistente prova nos autos de que a assistência material foi devidamente prestada, considerando que a parte autora se dirigiu ao aeroporto para tentar solucionar a questão e readequar os voos.

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).

Assim, tem-se como adequada a verba fixada na r. sentença, no valor de R\$ 4.000,00 para cada autor, certo que o *quantum* se mostra suficiente para compensar o constrangimento suportado, sem acarretar enriquecimento indevido.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara Julgadora:

APELAÇÃO – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Responsabilidade civil – Atraso de voo e chegada ao destino com 12 horas de atraso – Voo nacional - Falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço –

Telas sistêmicas dos vouchers de alimentação e hospedagem são insuficientes para subtrair a responsabilidade civil da apelante – Dano moral configurado – Valor, contudo, reduzido para R\$ 4.000,00, para parte autora apelada, mostrando-se razoável e proporcional para o caso em espécie - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012946-74.2023.8.26.0068; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024)

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da Autora. Cabimento. Empresa prestadora de serviços de transportes. Dever de transportar incólume o passageiro, na forma e no tempo convencionados. Relação de consumo. **Responsabilidade objetiva da empresa Ré. Chegada ao destino após 13 horas do originalmente contratado. Incontroverso. Danos morais configurados (arts. 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica). Atraso não motivado. Alegação de excludente de responsabilidade. Troca da tripulação. Inadmissibilidade. Hipótese de fortuito interno. Falha na prestação de serviços (art. 14 da Lei de nº 8.078/90). Dever de indenizar. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Precedentes desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1011434-57.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023)***

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO DE VOO – DANOS MORAIS – QUANTUM – MAJORAÇÃO – I- Sentença de procedência – Apelo do autor – II- Ausente recurso por parte da ré, incontroversa a existência dos danos morais

– Indenização por danos morais que deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado – Indenização bem fixada em R\$2.500,00, face às circunstâncias do caso, especialmente o fato de que o atraso na chegada ao destino foi de mais de 13 horas, sopesando-se o fato de a empresa ré ter prestado assistência material ao autor e o fato de o apelante não ter sofrido maiores prejuízos em razão do atraso, quantia que se mostra suficiente para reparar o dano a ele causado – Sentença mantida - Apelo improvido." (TJSP; Apelação Cível 1049320-30.2022.8.26.0002; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2023; Data de Registro: 30/10/2023)"

Assim, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

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.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “*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*”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora