



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392289

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012950-78.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado PEDRO HENRIQUE XIMENES ROGOSK.

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 : 5960
Apelação : 1012950-78.2024.8.26.0003
Comarca : São Paulo
Apelante : Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.
Apelado : Pedro Henrique Ximenes Rogosk
Juízo : Dr. Fabio In Suk Chang

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais devido ao cancelamento de voo de São Paulo/SP para Porto Velho/RO, resultando em atraso de mais de 23 horas, sem assistência da ré. Sentença de primeira instância condenou a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00 por danos morais.

Apelo da requerida postulando pela reforma da r. sentença, sob alegação de necessidade manutenção emergencial e não programada na aeronave.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento do voo e a falta de assistência material configuram danos morais e se o valor da indenização fixado é adequado.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do transportador.

4. Problemas técnicos na aeronave não configuram força maior, sendo responsabilidade da transportadora, caracterizando fortuito interno. A ausência de assistência material ao passageiro reforça a caracterização dos danos morais. Art. 27, III, da resolução 400 da ANAC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 3.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do transportador é objetiva, não se eximindo por problemas técnicos. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao constrangimento

sofrido.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls.130/131, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais em virtude de atraso e cancelamento de voo para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos morais, corrigido desde o arbitramento pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento, condenado a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Irresignada, insurge-se a requerida, fls. 136/145, postulando pela reforma da r. sentença para julgar improcedente a demanda. Sustenta que houve o cancelamento do voo em decorrência da necessidade de manutenção não programada na aeronave. Aduz que reacomodou a parte autora em voo alternativo, em atenção à Resolução 400 da ANAC. Salaria a não configuração dos danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 146/147).

Contrarrazões (fls. 150/157).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por **Pedro Henrique Ximenes Rogoski** em face de **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.**, em virtude de cancelamento do voo contratado, de São Paulo/SP, com conexão em Brasília/DF, para Porto Velho/RO, com saída prevista para o dia 28/04/2024 às 18h20m, com chegada no destino à 1h30m do dia seguinte. Afirma que foi realocado em um outro que ocorreu apenas no dia seguinte, com partida prevista para às 17h30m, chegando ao seu destino com mais de 23 horas de atraso do inicialmente

programado, sem qualquer assistência por parte da ré.

A requerida, por sua vez, contestou o feito, sob alegação de que o voo foi cancelado devido a necessidade manutenção emergencial não programada na aeronave, caracterizando motivo de força maior, excludente de responsabilidade civil. Afirma que o autor foi realocado em próximo voo disponível. Impugna a ocorrência dos danos morais.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, observo que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso, em tese, as disposições da Lei nº8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Não bastasse isso, ainda no campo constitucional, constituem 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 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 experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

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. 20).

No caso concreto, restou comprovada a impossibilidade de concluir o transporte aéreo no trecho de São Paulo/SP até Brasília/DF, previamente

designado, em razão de necessidade de manutenção não programada da aeronave (fls. 54).

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

A ré, ao contrário, limitou-se a defender a ocorrência de problemas técnicos na aeronave com manutenção não programada para justificar o atraso.

Todavia, diversamente do quanto sustentado pela recorrida, problemas técnicos na aeronave não constituem caso fortuito ou força maior, já que a manutenção periódica constitui responsabilidade da transportadora.

Caracterizada, assim, a falha da parte requerida, deve ela arcar com os prejuízos da parte autora consoante a teoria do risco e a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço

Não bastasse isso, a requerida não comprovou que prestou a devida assistência material ao autor, com alimentação e hospedagem, 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”.

Como já dito, diante do cancelamento do voo e da ausência de assistência material, bem como do atraso de aproximadamente 23 horas para a chegada ao destino, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da longa e angustiante espera para a conclusão da viagem.

Assim, correta a sentença ao condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais sofridos pelo autor, decorrentes da conclusão da viagem apenas no dia seguinte ao programado.

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.

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

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.

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).

Como já dito, diante do cancelamento do voo e da ausência de assistência material, bem como do atraso de aproximadamente 23 horas para a chegada ao destino, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da longa e angustiante espera para a conclusão da viagem.

Todavia, o valor fixado pelo juízo *a quo* (R\$ 7.000,00) se mostrou excessivo, comportando redução.

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, sem propiciar enriquecimento sem causa,

Tal valor se revela 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)

Ante o exposto, resolve-se reformar a r. sentença para reduzir o indenizatório moral para R\$ 3.000,00, corrigidos na forma da r. sentença.

Anota-se ainda que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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”.

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

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora