



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399506

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056026-47.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes PAULA RAMOS ROSSI (JUSTIÇA GRATUITA) e JEFERSON ROCHA FERNANDES, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 76510 (Processo Digital)

Apelação nº 1056026-47.2023.8.26.0114

Comarca: Campinas (9ª Vara Cível)

Apelante: **PAULA RAMOS ROSSI (JUSTIÇA GRATUITA) E
JEFERSON ROCHA FERNANDES**

Apelado: **GOL LINHAS AÉREAS S/A**

Juiz sentenciante: *Fernanda Pereira de Almeida Martins*

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO.

1- CANCELAMENTO DE VOO EM RAZÃO DA REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA - FORTUITO INTERNO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE INOCORRENTE. - RESPONSABILIDADE OBJETIVA.

2- FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - REACOMODAÇÃO DOS AUTORES EM VOO COM DESTINO DIVERSO DO ORIGINALMENTE CONTRATADO - COMPANHIA AÉREA QUE NÃO PROVIDENCIOU QUALQUER AUXÍLIO MATERIAL OU TRANSPORTE ATÉ O DESTINO FINAL - CONTRATO DE TRANSPORTE NÃO CUMPRIDO.

3- DANOS MATERIAIS - DESPESAS COM TRANSPORTE TERRESTRE ATÉ O DESTINO CONTRATADO DEVIDAMENTE COMPROVADOS - GASTOS DECORRENTES DA ALTERAÇÃO DO DESTINO DO VOO PELA RÉ - INDENIZAÇÃO DEVIDA.

4- DANOS MORAIS - CANCELAMENTO DO VOO - REACOMODAÇÃO EM VOO COM DESTINO DIVERSO DO CONTRATADO - AUSÊNCIA DE PROVIDÊNCIAS POR PARTE DA COMPANHIA AÉREA PARA GARANTIR O TRANSPORTE DOS AUTORES AO DESTINO FINAL - NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE PASSAGENS DE ÔNIBUS - TEMPO DA VIAGEM AUMENTADO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 2.500,00 PARA CADA AUTOR - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

5- RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 122/126 julgando improcedente a demanda, condenando os autores ao pagamento de custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida à requerente Paula, de relatório adotado.

Os demandantes aduzem que durante suas férias foram comunicados pela ré sobre o cancelamento do voo de retorno, com alteração do destino, ainda que houvessem voos para o destino originalmente contratado, sustentam que perderam tempo de suas férias com diversos contatos tentando solucionar o problema, tiveram de arcar com os custos do traslado, discorrem sobre a Teoria do Desvio Produtivo, pleiteiam a condenação da requerida ao pagamento dos danos materiais e morais, aguardam provimento (fls. 129/136).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 138/141).

Regularmente processado (fls. 142).

Contrarrazões (fls. 145/151).

Houve remessa (fls. 154).

É O RELATÓRIO.

O recurso prospera em parte.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais na qual alegam os autores que contrataram voo para realizar o trecho do Rio de Janeiro para Campinas, porém, foram surpreendidos com o seu cancelamento.

Os demandantes afirmam que durante suas férias no Rio de Janeiro foram surpreendidos com o cancelamento do voo de volta para Campinas, sendo realocados no voo G3 1017 cuja partida do Rio de Janeiro estava prevista para 09h00min do dia 16 de outubro, porém, com destino diverso do contratado, pousando em São Paulo às 10h10min do mesmo dia (fls. 04).

Relatam ainda dificuldade na remarcação por meios digitais, obrigando os requerentes a tentarem o contato telefônico durante sua viagem de férias.

Pois bem. Aduz a demandada que o cancelamento se deu pela reestruturação da malha aérea, entretanto, além de não comprovar o que motivou a mudança, tal fato é intrínseco à atividade empresarial, não configurando excludente de responsabilidade, uma vez que se trata de fortuito interno relacionado ao risco da atividade.

A esse respeito:

PREPARO. Alegação dos autores de que a ré recolheu o preparo do recurso em valor insuficiente. Base de cálculo que, no caso, corresponde ao montante da condenação, e não ao valor da causa. Preparo recolhido corretamente. Preliminar rejeitada. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Reestruturação da malha aérea. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da transportadora. Má prestação do serviço caracterizada. Cancelamento de voo e realocação dos autores apenas no dia seguinte, com perda de diária de hotel e reserva em restaurante. DANOS MATERIAIS. Devido o ressarcimento dos gastos que os autores tiveram em decorrência do cancelamento do voo, que não atingem o limite indenizatório previsto no art. 22 da Convenção de Montreal. DANO MORAL. Convenção de Montreal que não exclui a possibilidade de indenizar os passageiros por dano moral. Indenização devida. Majoração do valor fixado originalmente em R\$-3.000,00 para R\$-10.000,00 para cada autor. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO E PARCIALMENTE PROVIDO O RECURSO DOS AUTORES. (TJSP; Apelação Cível 1105495-41.2022.8.26.0100; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2023; Data de Registro: 22/06/2023)

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – Ação de indenização por dano material e moral – Sentença de improcedência – Incidência da Convenção de Montreal e do CDC – Alegação de remanejamento de malha aérea – Fortuito interno caracterizado – Prestação de serviço defeituoso caracterizado – Ausência de excludentes – Responsabilidade e obrigação de indenizar não elididas – Cancelamento do voo, assistência material tardia e realocação para voo com partida somente no dia seguinte – Evento que extrapola a seara do mero dissabor – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Quantum arbitrado em valor condizente com o evento danoso – Sentença substituída – Decaimento invertido – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1027200-87.2022.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2023; Data de Registro: 21/06/2023)

Desta forma, não prospera a alegação de caso fortuito ou força maior, sendo certo que à época dos fatos havia disponibilidade de voos operados pela própria requerida partindo do Rio de Janeiro e com destino a Campinas, conforme demonstrado pelos autores às fls. 03.

Segundo *print* de fls. 110 a ré estava vendendo passagens aéreas para realizar o trecho do Rio de Janeiro até Campinas, não havendo motivos para realocar os demandantes em voo com destino final diverso daquele contratado.

ainda que a comunicação da alteração tenha observado o disposto no art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC, ocorrendo com pelo menos 72 horas de antecedência, não houve efetivo cumprimento do contrato de transporte, uma vez que a realocação oferecida pela companhia aérea possuía destino diverso daquele originalmente contratado pelos consumidores, conforme *print* trazido pela própria demandada (fls. 65).

A esse respeito:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Atraso de oito horas na viagem que o autor contratou com a parte demandada, com chegada em cidade diversa da contratada - Ausência de prova da alegação da ré de que problemas climáticos teriam acarretado o cancelamento do voo - Ônus da prova que incumbia à demandada (art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço configurada - Autor realocado em outro voo, acarretando atraso de nove horas até a chegada ao destino final - Demandada não demonstrou que tivesse garantido durante o período de atraso do voo a assistência necessária e suficiente à requerente (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida, com fixação adequada de R\$ 7.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Corte - Recurso provido, com inversão dos honorários advocatícios, fixados em sentença. (TJSP; Apelação Cível 1015012-61.2022.8.26.0068; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025)

Nem se diga que os demandantes poderiam optar pelo reembolso das passagens, pois, quando notificados acerca da alteração do voo, já se encontravam fora de seu domicílio. Dessa forma, restava-lhes apenas aceitar a reacomodação em voo com destino diverso daquele originalmente contratado ou arcar com a aquisição de novas passagens, de última hora, ao custo de R\$ 2.998,70 (fls. 110).

E uma vez que a ré reacomodou os autores em voo com destino diverso daquele contratado, deve arcar com as custas de transporte até a cidade de destino final pretendida pelos demandantes, nos termos do artigo 741 do CC:

Art. 741. Interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte.

Os gastos com transporte de São Paulo para Campinas estão devidamente comprovados pelos *prints* de

pagamento de Uber (fls. 08 e 10) e das passagens de ônibus (fls. 09), totalizando R\$ 152,13.

Referidas despesas ocorreram apenas em função da alteração do destino do voo pela ré, estando devidamente comprovado o dano material, sendo de rigor a restituição do valor de R\$ 152,13, com correção do desembolso e juros de mora da citação, nos termos da lei, por se tratar de relação contratual.

A esse respeito:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CANCELAMENTO DE VOO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CONQUANTO A RÉ TENHA ALEGADO QUE REALOCOU OS AUTORES NA PRIMEIRA OPORTUNIDADE, OS ACIONANTES FORAM REALOCADOS PARA DESTINO DIVERSO DO CONTRATADO. O DESTINO ADQUIRIDO PELOS CONSUMIDORES, ORIGINALMENTE, ERA PARA A CIDADE DE SPLIT/CROÁCIA E A REQUERIDA REALOCOU OS ACIONANTES PARA A CIDADE DE ZAGREBE/CROÁCIA. DANOS MATERIAIS COM COMPRA DE PASSAGEM DE ZAGREBE PARA SPLIT E ESTADIA DE UM DIA EM ZAGREBE, DEVEM SER RESSARCIDOS. DANOS MORAIS MAJORADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1074073-14.2023.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

edição da Lei nº 14.034/2020 e segundo o atual entendimento do STJ a indenização por danos extrapatrimoniais depende de efetiva demonstração de abalo aos direitos da personalidade, entretanto, no caso concreto os danos morais foram demonstrados.

Os autores foram informados do cancelamento do voo durante suas férias, tendo a ré ofertado reacomodação em voo com local de chegada diverso daquele contratado, aumentando o tempo de deslocamento, não oferecendo alternativas de transporte, ainda que por outro meio, para o trecho entre São Paulo e o destino final pactuado, Campinas, não havendo provas nos autos de que tenha sido prestada qualquer tipo de assistência, transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento.

Por outro lado, os demandantes não trouxeram provas das inúmeras ligações alegadamente feitas, juntando apenas um *print* de reclamação feito no *site* Reclame Aqui.

Assim, patente o direito à reparação, cabe manifestação quanto o montante a ser arbitrado.

Como se sabe, na fixação desse *quantum*, deve-se ter em mente que possui *“tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos”* (STJ, REsp 1.440.721/GO).

Analisando, portanto, as circunstâncias do caso concreto à luz desses critérios, assim como dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixa-se indenização por danos morais em R\$ 2.500,00 para cada autor, com correção a partir desta data e juros de mora da citação, nos termos da lei, quantia que repara adequadamente os prejuízos experimentados, sem ocasionar enriquecimento sem causa, mas permitindo a conscientização da empresa aérea.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – Ação de Reparação de Danos - Prestação de serviço

aéreo – Cancelamento de voo – Realocação em voo para destino diverso – Realização de trecho pela via terrestre - Atraso na chegada ao destino final contratado em mais de 9 horas - Alegação de ocorrência de danos materiais e morais - Sentença de parcial procedência que reconhece a existência apenas de dano material - Falha na prestação dos serviços - Inteligência do artigo 741 do Código Civil – Empresa ré que, apesar de alegar ausência de condições climáticas favoráveis à decolagem, não comprova que tal ocorrência foi determinante para o cancelamento do voo - E nem mesmo que a reacomodação da autora em voo para destino diverso do contratado era a única opção disponível na ocasião – Reacomodação em voo com desembarque em destino diverso e realização de trecho por via terrestre - Dano moral configurado - Desnecessária prova do prejuízo em concreto - Indenização devida - Quantum fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Sentença reformada para julgar procedente a ação - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1023494-62.2023.8.26.0003; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024)

Dessarte, o recurso comporta parcial provimento, arcando a requerida com as custas, despesas processuais e verba honorária fixada em R\$ 1.500,00, com correção desta data, fluindo juros do trânsito em julgado, nos termos da lei, com fundamento nos arts. 85, §§ 2º, 8º e 16 e art. 86, parágrafo único, do CPC e na Súmula nº 326 do STJ.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível,

estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso e o faço para julgar procedente em parte a demanda, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, condenando a requerida a pagar aos autores indenização por danos materiais no valor de R\$ 152,13 com correção do desembolso e juros de mora da citação, nos termos da lei, além de indenização por danos morais fixada em R\$ 2.500,00 para cada autor, com correção a partir desta data e juros de mora da citação, nos termos da lei.

Diante desse desate arcará a ré com as custas, despesas processuais e verba honorária fixada em R\$ 1.500,00, com correção desta data, fluindo juros do trânsito em julgado, nos termos da lei.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator