



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004100-35.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes NANCY PEREIRA DE CASTRO, LUDMILA HORTA MAIA MAGALHÃES e LITYZA HORTA MAIA MAGALHÃES, é apelado GOL LINHAS AÉREAS 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: **Negaram provimento 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), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 51712

APEL.N°: 1004100-35.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO — 5ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DO JABAQUARA

APTES. : NANCY PEREIRA DE CASTRO E OUTRAS

APDA. : GOL LINHAS AÉREAS S/A

JUIZ PROLATOR: CLAUDIA FELIX DE LIMA

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ALTERAÇÃO DE VOO – COMUNICAÇÃO PRÉVIA – DANOS MORAIS – I- Sentença de improcedência – Apelo das autoras – II- Autoras que celebraram com a empresa ré contrato de transporte aéreo nacional – Alteração do voo em decorrência da necessidade de reestruturação da malha aérea – Alteração comunicada pela transportadora ré às autoras com mais de 40 dias de antecedência – Cumprimento da antecedência mínima de 72 horas – Cumprimento do art. 12 da Resolução nº 400/2016 da Anac – Ausência de ato ilícito – Ausência de falha na prestação de serviços por parte da ré – Danos morais não configurados – Precedentes deste E. TJ e desta C. 24ª Câmara de Direito Privado – III- Sentença mantida – Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa – Apelo improvido.”

Apelo das autoras em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos da ação de conhecimento.

Alegam que foram surpreendidas com a notícia de cancelamento do voo originalmente contratado e realocação em voo com partida no dia seguinte. Aduzem que houve falha na prestação de serviços pela ré e que chegaram ao destino final com 35 horas de atraso. Sustentam que as alterações do voo ocorreram sem aviso

prévio. Asseveram que, ainda que a companhia aérea ré tenha informado as autoras sobre a alteração do voo por e-mail, não foram adotadas providências adequadas para minimizar os transtornos causados. Afirmam que a relação entre as parte é de consumo e que a responsabilidade da ré é objetiva. Alegam que os danos morais restaram caracterizados, sendo devida indenização. Requerem o total provimento do recurso, para reformar a r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 191/201).

Contrarrazões da ré às fls. 207/212, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação de conhecimento, movida por Ludmila Horta Maia Magalhães, Nancy Pereira de Castro e Lityza Horte Maia Magalhães, em face de Gol Linhas Aéreas S/A.

Segundo consta dos autos, as autoras celebraram com a empresa ré contrato de prestação de serviços de transporte aéreo nacional, para realização do itinerário Belo Horizonte – Natal, com conexão em Salvador, com saída do voo no dia 03/10/2023, às 12h00, e previsão de chegada ao destino final às 16h25 do mesmo dia (fls. 25).

Ocorre que as autoras foram surpreendidas com o cancelamento do voo pela ré, sendo realocadas para outro voo com destino a Natal, com conexão em São Paulo, com partida no dia 04/10/2023, às 15h10 (fls. 26/29).

Aduzem que não houve aviso prévio pela ré sobre o cancelamento do voo e que, em razão dos fatos, somente chegaram a seu destino final no dia 05/10/2023, às 03h26 (fls. 30), isto é, com 35 horas de atraso.

Sentindo-se lesados, em razão da falha na prestação de serviços pela ré, ingressaram as autoras com a presente ação, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos. Deu-se à causa o valor de R\$36.000,00 (fls. 12).

Em contestação, a empresa ré sustenta que o voo foi alterado em razão da reestruturação da malha aérea, bem como que tomou as providências necessárias, uma vez que noticiou a alteração com a devida

antecedência prevista na Resolução nº 400 da ANAC.

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo a MM. juíza *a quo* pela inexistência de danos morais indenizáveis, uma vez que a ré comprovou o envio de notificação prévia às autoras. Em razão da sucumbência, as autoras foram condenadas a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Contra esta decisão insurgem-se as autoras.

Incontroverso nos autos que as autoras eram passageiras da ré (fls. 25), de sorte que a transportadora responde pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, como já decidiu o Colendo STJ:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. **DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO.** JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. EXAME DE MATÉRIA DE MÉRITO. POSSIBILIDADE. **TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.** VENDA EXCESSIVA DE ASSENTOS (OVERBOOKING). IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DE PASSAGEIRO. **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.** SÚMULA N. 83/STJ. DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE. (...) **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, subordina-se a suas disposições em face da nítida relação de consumo entre as partes.** (...) A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, impedindo o conhecimento do recurso. 6. Tratando-se de danos morais, é incabível a análise do recurso com base na divergência pretoriana, pois, ainda que haja grande semelhança nas características externas e objetivas, no aspecto subjetivo, os acórdãos são distintos. 7. Agravo regimental desprovido.” (STJ; 3ª Turma; AgRg no AREsp nº 737635/PE; Rel. Ministro João Otávio de Noronha; julgado em 27/10/2015).

Incontroverso, ainda, que a alteração do

voo decorreu da necessidade de reestruturação da malha aérea da empresa ré.

Por fim, os documentos acostados pela ré às fls. 67/68 comprovam que a alteração foi previamente comunicada às autoras, por e-mail, em 16/08/2023 e 04/09/2023, isto é, com mais de 40 dias de antecedência.

No tocante à alteração do contrato de transporte aéreo por parte da transportadora, dispõe o art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

"Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I- informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II- alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.".

Denota-se, assim, que a ré diligentemente cumpriu o procedimento estipulado no dispositivo acima colacionado.

Com efeito, como visto alhures, a ré, além de ter comunicado às autoras a alteração do voo com mais de 40 dias de antecedência, promoveu a sua reacomodação em novo voo que partiria dia seguinte.

Desta sorte, ainda que a ré só tenha oferecido a reacomodação em outro voo no dia seguinte, é certo que as autoras foram notificadas mais de 40 dias antes sobre a alteração, em absoluta conformidade com os princípios norteadores das relações de consumo aplicáveis à espécie.

Neste sentido, bem destacou a douta

magistrada a quo:

"É incontroversa a alteração da data, horário e itinerário do voo originalmente contratado pela parte autora e a chegada tardia ao destino. (...)

O argumento de que houve comunicação prévia à parte autora, conforme página 66 e seguintes, merece respaldo, uma vez que a parte autora, em momento algum, impugna o endereço de e-mail indicado como seu, não restando demonstrada a comprovação de seu endereço eletrônico utilizado, se o caso.

Deveria a parte ré comprovar o envio de notificação às autoras, o que foi feito, por intermédio do endereço de e-mail cadastrado no momento da compra." (fls. 187/188).

De tal sorte, não se vislumbra a prática de ato ilícito por parte da companhia aérea ré e, contrariamente à alegação das autoras, a conduta adotada pela ré não é motivo suficiente para configurar a falha na prestação de serviços.

Neste sentido, veja-se o entendimento deste Egrégio TJSP em casos análogos:

"RESPONSABILIDADE CIVIL Transporte aéreo nacional Cancelamento de voo Comunicação à autora com mais de um mês antes do embarque programado, tempo mais do que suficiente para que ela pudesse se reprogramar Atendimento do disposto no art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC Disponibilização de voo no mesmo dia do embarque com uma diferença de 4 horas - Dever de indenizar inexistente Dano moral não configurado RECURSO NÃO PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1018523-38.2020.8.26.0068; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2021; Data de Registro: 22/07/2021).

"APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL - ALTERAÇÃO DE VOO PREVIAMENTE COMUNICADA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - PASSAGEM ADQUIRIDA NO FINAL DE ABRIL DE 2019 PARA VOO EM JUNHO DO MESMO ANO - NOTIFICAÇÃO DE MODIFICAÇÃO ENVIADA 12 DIAS ANTES DA DATA PROGRAMADA - CUMPRIMENTO DO ARTIGO 12 DA RESOLUÇÃO Nº 400/2016 DA ANAC E DEVER DE INFORMAÇÃO - DANO MORAL INCOMPROVADO -

INDENIZAÇÃO - DESCABIMENTO - AUSENTE DEMONSTRAÇÃO DE CONSTRANGIMENTO OU ABORRECIMENTO QUE DESBORDE DAQUELES EXPERIMENTADOS NA VIDA EM SOCIEDADE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; 14ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1011383-84.2019.8.26.0068; Rel. Carlos Abrão; julgado em 17/01/2020).

"TRANSPORTE AÉREO VOO DOMÉSTICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA Alteração de voo comunicada previamente à autora, aproximadamente com duas semanas de antecedência, optando a passageira pela antecipação do voo Defeito do serviço inexistente - Cumprimento do artigo 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC e dever de informação Insustentabilidade dos danos morais Mero aborrecimento Sentença mantida Recurso desprovido, com majoração da verba honorária." (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1012419-65.2019.8.26.0003; Rel. Marco Fábio Morsello; julgado em 21/11/2019).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transporte aéreo de passageiros. Alteração de horários de voo. Ofensa aos direitos de personalidade da autora não demonstrada. Pedido improcedente. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; 38ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1101466-21.2017.8.26.0100; Rel. Fernando Sastre Redondo; julgado em 16/05/2018).

No mesmo sentido, esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

"APELAÇÃO Ação indenizatória por danos morais cumulada com pedido de restituição de valores Transporte aéreo internacional Cancelamento de voo em virtude de remanejamento da malha aérea Sentença que julgou a demanda parcialmente procedente e condenou a companhia aérea ao pagamento de R\$15.000,00 a título de danos morais Apelo da ré Companhia aérea que informou à passageira o cancelamento do voo com 12 dias de antecedência, tendo-lhe disponibilizado, ainda, a escolha entre a reacomodação em aeronave que partiria dois dias após o inicialmente contratado, ou o reembolso de valores Comunicado prévio que, além de obedecer ao procedimento previsto no art. 12, da Resolução n. 400, da ANAC, mostrou-se suficiente para que a autora buscasse alternativas para realizar sua viagem nas datas originalmente desejadas Apelante que, diligentemente, atendeu às exigências impostas pela agência reguladora nos casos de alteração programada de voos Danos morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não verificados Sentença reformada RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1005316-84.2019.8.26.0624; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2020; Data de Registro: 29/09/2020).

Desta feita, não houve qualquer falha na prestação de serviços apta a configurar a responsabilidade civil da ré pelo pagamento de indenização por danos morais.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença a quo.

Por fim, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator