



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410372

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004502-53.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que são apelantes RENATA DE AGUIAR MAZIERO, ENZO MAZIERO DOMINGUES, LUIS GUSTAVO FONSECA, ALICIA TROQUI FONSECA e HELOISA MAZIERO DOMINGUES, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39888

APEL. Nº 1004502-53.2024.8.26.0606

COMARCA: SUZANO

JUIZ: OLIVIER HAXKAR JEAN

APTE.: RENATA DE AGUIAR MAZIERO e OUTROS

APDO.: GOL LINHAS AÉREAS S/A

NULIDADE ARGUIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO – NÃO RECONHECIMENTO – ausência de intimação do parquet durante a tramitação do processo em primeira instância – nulidade não reconhecida, porque sanada com a intervenção do Ministério Público em 2º grau – ausência de prejuízo às partes.

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – OCORRÊNCIA – cancelamento do voo originariamente contratado, com realocação dos apelantes para outro voo somente no dia seguinte – ausência de assistência – falha na prestação do serviço – dano moral ocorrente – responsabilidade da apelada evidenciada pelo deficiente cumprimento do contrato de transporte aéreo – indenização fixada, não no montante postulado de R\$ 6.000,00, mas no valor sugerido no parecer do MP, qual seja, em R\$ 3.000,00 para cada apelante, totalizando a quantia de R\$ 15.000,00 – valor razoável, proporcional ao dano e com observância do caráter educativo-punitivo que compõe a indenização.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais em razão do

cancelamento do voo referido na inicial. Alegaram os autores que foram realocados em outro voo apenas no dia seguinte, resultando um atraso de cerca de vinte e cinco horas quanto ao horário previsto para chegada ao destino, sem qualquer assistência por parte da ré. Por isso, sofreram danos morais que querem ver indenizados.

Citada, a ré contestou a ação.

As partes não postularam pela produção de outras provas.

A ação foi julgada improcedente, condenados os autores no pagamento das verbas decorrentes da sucumbência – custas e honorários.

Inconformados, os autores interpuseram apelação (fls. 327/343). Sustentaram, em síntese, a falha na prestação do serviço, eis que houve cancelamento de voo sem aviso prévio. Foram tratados com descaso pela apelada. Não houve comprovação de más condições climáticas que justificassem o cancelamento. No mesmo dia, outros voos decolaram e aterrissaram no mesmo aeroporto em que estavam. Ainda que fosse verdade, a condição climática configura fortuito interno. Chegaram ao destino com mais de 24 horas de atraso. Inexistiu assistência material. O dano moral se patenteou. Para tais fins, postularam o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 350/355), a apelada basicamente pediu que o recurso não fosse acolhido.

Houve parecer do i. representante do Ministério Público em 2º grau, no sentido do reconhecimento da nulidade do feito pela ausência de intervenção anterior do *parquet*. No mérito, opinou pelo provimento do recurso e sugeriu que fosse fixado o valor indenizatório de R\$ 3.000,00 para cada apelante.

É a síntese necessária.

O recurso comporta conhecimento porque foi interposto no prazo legal e veio devidamente preparado.

Rejeita-se a preliminar de nulidade. Reputa-se que o defeito está sanado pela intervenção do Ministério Público em segundo grau. Consigne-se que não se vislumbra prejuízo aos menores, sobretudo porque não postularam pela produção de outras provas.

No mais, a questão foi assim decidida: *“A questão é eminentemente de direito, posto que as de fato já se mostram suficientemente*

delineadas. Dos documentos juntados verifica-se que estão identificados em nome de Gol Linhas Aéreas S.A. (fls. 50), mesma razão social que a ré pretende seja retificada. Assim, retifique-se o polo passivo para que passe a constar GOL LINHAS AÉREAS S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.575.651/0001-59. Rejeito a preliminar de falta de interesse agir. Isso porque, não se pode condicionar o acesso à Justiça à necessidade de prévia utilização ou exaurimento da via administrativa, sob pena de ofensa aos princípios constitucionais, mormente a inafastabilidade da jurisdição assegurada pelo artigo 5º, inciso XXXV, da Carta Magna. E não se olvide que a resistência ao pleito inicial pela requerida, ao impugnar o mérito e postular a sua improcedência, origina o interesse de agir e torna a prestação jurisdicional necessária. Eventual conduta do advogado da autora na captação de cliente que ofenda código de ética deve ser informada pela ré perante o órgão de classe a que aquele está vinculado. Ao caso aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, vez que as partes qualificam-se como consumidor e fornecedor, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/90. Verifica-se que não há controvérsia quanto ao cancelamento do voo originalmente contratado. Não obstante, após acurada análise do feito, bem como dos documentos colacionados, entendo pela inoccorrência de danos morais indenizáveis. Isso porque, conforme recente entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o mero atraso ou cancelamento de voo não se traduz em dano moral presumido, cabendo aos postulantes comprovar situação excepcional geradora de ofensa aos direitos de personalidade, o que não se verifica no presente caso, ainda que envolva passageiros menores de idade. Do julgado também há importantes ponderações com relação às peculiaridades inerentes à atividade de aviação comercial, cujos componentes climáticos, técnicos e humanos interferem em toda a cadeia de voos: (...) Ademais, também deflui do julgado a importante ponderação a ser feita sobre a segurança dos voos, como no caso em tela em que havia comprovada condição meteorológica que impedia o pouso. A exigir o cumprimento absoluto do contrato e a ignorar os diversos fatores envolvidos na aviação, o Judiciário estaria indiretamente induzindo as companhias de aviação comercial a correrem cada vez mais riscos, fazendo-as enfrentar condições técnicas ou meteorológicas adversas a fim de não se verem condenadas a indenizar cada

passageiro por danos morais presumidos em caso de atraso ou cancelamento de voo, o que evidentemente não se pode admitir. Desde logo, anote-se que o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas, quando já tenha encontrado motivo suficiente para o julgamento da lide, sendo incabíveis embargos declaratórios contra decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada, facultando-se a imposição de multa por embargos manifestamente protelatórios, a teor do art. 1026, § 2º, do NCPC. (STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi, Des. convocada do TRF da 3ª Região)”.

À vista da r. sentença, passa-se ao exame do recurso que, adianta-se, comporta parcial provimento.

A controvérsia dos autos se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, houve defeito – o cancelamento do voo, sem a devida assistência em terra – e o surgimento de dano de ordem moral em desfavor dos apelantes por conta disso. Corolário, fazem jus à indenização, de responsabilidade da apelada.

Conforme relatado, o voo contratado pelos apelantes junto à apelada – de Navegantes/SC a São Paulo/SP às 12h:50 do dia 28.11.2023 – foi cancelado. Os apelantes foram realocados em outro voo que partiu às 11h45 do dia seguinte.

Em contestação, a apelante alegou que o cancelamento do voo ocorreu em razão de força maior, consistente nas más condições climáticas havidas no momento do voo cancelado.

Pois bem, o fato apto a afastar a responsabilidade objetiva da

companhia aérea se equipara ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

Ainda que se reconheça como válidas as telas apresentadas pela apelante para comprovação da má condição climática – Relatório METAR (fls. 89) –, há de se reconhecer que não foram prestadas as devidas informações e a necessária assistência aos apelantes. O dano moral decorreu justamente daí – da situação a que foram submetidos os apelantes; os transtornos foram relatados na inicial.

Os apelantes foram realocados em voo que partiu vinte e quatro horas após o horário designado originariamente para o contratado. Tiveram que aguardar um dia inteiro. Além disso, a apelada não prestou informações claras a respeito do motivo do cancelamento do voo ou qualquer amparo material aos apelantes.

A hipótese é de falha na prestação do serviço por parte da apelada. A incontroversa omissão quanto à assistência que deveria ser prestada faz surgir dano de ordem moral. Não pairam quaisquer dúvidas sobre o nexo de causalidade entre a omissão da apelada e os danos experimentados pelos apelantes.

Cabia à companhia aérea prestar de forma segura, eficiente e adequada o serviço contratado e atentar-se ao dever de cuidado que deve ser pertinente à sua atividade, evitando assim, todo o transtorno sofrido pelos apelantes.

Tais circunstâncias caracterizaram o deficiente cumprimento do contrato de transporte pela apelada. Da referida conduta, advieram danos de ordem moral.

Devem ser entendidos como sérios os transtornos experimentados pelos apelantes em razão do cancelamento do voo e, principalmente, por conta da omissão quanto à necessária assistência a ser prestada aos passageiros. Foram extrapolados os limites do mero aborrecimento.

Repise-se. Os percalços decorrentes do cancelamento do voo e da falta de assistência são aptos a gerar violação à paz de espírito da pessoa – bem da personalidade – dando ensejo a dano moral.

Presentes o dano moral e a responsabilidade da apelada, passa-se à análise do *quantum* da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica da demandada, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

Considerados tais parâmetros, o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) mostra-se elevado, não se coadunando com os elementos constantes dos autos e com o valor que vem sendo arbitrado por esta câmara em casos análogos (Apelação 1020655-63.2023.8.26.0068; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 14/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024; Apelação 1018386-28.2023.8.26.0011; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/09/2024; Data de Registro: 04/09/2024; Apelação 1021311-20.2023.8.26.0068; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 13/09/2024).

Razoável o arbitramento do valor da indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada apelante, totalizando R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) – como sugerido pelo i. representante do Ministério Público. Trata-se de valor estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia ora arbitrada não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, com potencial para compelir a apelada a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

O valor deve ser corrigido a partir da data desta decisão, em

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

consonância ao entendimento consolidado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (*“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*). Existente a relação contratual, os juros de mora incidirão a partir da citação. Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema.

Assim, pelos motivos alinhavados, reforma-se a sentença para ser julgada procedente a ação, condenada a apelada no pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a cada um dos apelantes, num total de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de indenização por danos morais.

A não concessão da indenização pretendida não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Assim, a apelada arcará com a integralidade das custas, despesas processuais e verba honorária devida ao procurador contrário, fixada em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator