



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422191

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004705-33.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada MARIA EDUARDA PIAI SOBALVARRO FERNANDEZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1004705-33.2023.8.26.0482

Comarca: Presidente Prudente – 2ª Vara

Apelante: Gol Linhas Aereas S/A

Apelada: Maria Eduarda Piai Sobalvarro Fernandez (Justiça Gratuita)

Voto nº 29.270

INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. Companhia aérea que alega que o cancelamento do voo ocorreu em razão de condições climáticas desfavoráveis. Ausência de comprovação. Ônus imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil não cumprido pela ré. Realocação em voo dois dias após a data prevista para a decolagem. Falha na prestação dos serviços caracterizada. DANO MORAL. Ocorrência. Dano “in re ipsa”. Indenização arbitrada em R\$ 7.000,00 mantida, em atenção às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico da companhia aérea e, ainda, aplicação dos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito. DANO MATERIAL. Avaria na bagagem. Ré que não comprovou ter entregue outra mala à autora. Sentença mantida. Apelação não provida.

Vistos.

Ação de indenização para reparação de dano moral decorrente de atraso/cancelamento de voo.

Em resposta, a ré sustentou que o cancelamento do voo decorreu de fatores climáticos, hipótese de força maior, excludente de responsabilidade e que configura a inexistência do dever de indenizar. Alegou que prestou a devida assistência ao autor, em cumprimento ao disposto na Resolução nº 400 da ANAC. Aduziu a ausência de comprovação da ocorrência do dano moral. Sustentou que deu à autora outra mala em razão da bagagem avariada.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Leonardo Mazzilli Marcondes julgou parcialmente procedente a ação para condenar a ré: (a) a pagar R\$7.000,00 ao autor a título de indenização por dano moral, atualizados desde a prolação da sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros desde a citação; e (b) a pagar R\$499,90 à requerente a título de indenização por dano material.

Inconformada, apela a ré a pedir a reforma da sentença. Sustenta que não houve falha na prestação do serviço e que o cancelamento ocorreu em razão das condições meteorológicas. Afirma que não há dano material a ser indenizado. Pugna pela reforma da r. sentença.

Apelo tempestivo, preparado e respondido.

Contrarrazões apresentada às págs. 213/223.

É o relatório.

A apelação não comporta provimento.

O contexto probatório dá guarida à pretensão inicial.

Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços prestados pela companhia aérea, consubstanciada no injustificado cancelamento do voo e realocação em novo voo após dois dias da data inicial prevista para o embarque.

A alegação de que o atraso/cancelamento do voo se deu em decorrência de condições climáticas desfavoráveis no aeroporto de decolagem da aeronave, não convence.

E ainda que assim o fosse, não explicou a ré a razão do novo cancelamento ocorrido um dia após a data prevista para o embarque, o qual somente ocorreu após dois dias.

Não houve demonstração cabal de tal fato, de modo que a apelada não cumpriu o ônus imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Como é sabido, o contrato de transporte consiste numa obrigação de resultado, de modo que não basta à companhia aérea levar seu passageiro ao destino contratado. Além disso, é necessário que respeite os termos ajustados pelas partes, dentre os quais está a obrigação de respeitar o dia, horário, local de embarque/desembarque, sem impor embaraços desnecessários.

Não é demais lembrar que a responsabilidade da apelada é objetiva, a teor do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Para que fosse viável a exclusão da sua responsabilidade, era necessária a comprovação de inexistência de defeito na prestação dos seus serviços ou que o defeito decorreu exclusivamente da conduta da consumidora ou de terceiro.

No entanto, nenhuma das hipóteses em questão restaram demonstradas.

No tocante ao dano moral, é inegável que o cancelamento do voo com oferta de realocação apenas dois dias depois, é causa da sua ocorrência, que, na hipótese, é *in re ipsa*, pois emerge do próprio fato, desnecessária a demonstração dos prejuízos suportados, já que são óbvios os efeitos nocivos que o atraso/cancelamento no voo causou.

Patenteada a responsabilidade da companhia aérea e demonstrada a ocorrência do dano moral, cabe mensurar a indenização devida.

A se levar as circunstâncias que cercam o caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da companhia aérea, e em atenção aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, considero adequado o valor de R\$ 7.000,00 fixado na r. sentença.

Referido valor proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

No tocante ao dano material referente à avaria da bagagem, a qual é fato incontroverso, não se desincumbiu a ré de comprovar que teria fornecido outra bagagem à autora.

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

Já decidiu esta Câmara:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Danos materiais e morais. Trajeto de Caxias do Sul a São Paulo. Consideração de que a alegação de problema meteorológico (mau tempo) não exclui a responsabilidade civil da companhia aérea, em virtude da falta de prova cabal neste sentido, não servindo simples tela de sistema de relatório (METAR) contraposta por relação de voos no período, emitida pela ANAC. Viagem que ocorreu no dia seguinte e com partida do aeroporto de Porto Alegre (local diverso do contratado), chegando o passageiro ao destino final com 13 horas de atraso. Consideração, ademais, de que a companhia aérea não prestou informações adequadas, nem deu a assistência material necessária durante o período em que permaneceu o passageiro aguardando pelo embarque. Responsabilidade da companhia aérea pelo defeito na prestação do serviço de transporte caracterizada. Danos materiais

comprovados. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, consideradas as circunstâncias do caso. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso em parte provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1016973-04.2023.8.26.0003, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 10/06/2024) (destaquei).

*“APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos morais – Sentença de procedência que condenou a ré no pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais – Inconformismo da ré – 1. **Cancelamento de voo. Não comprovação de condição climática adversa. Fortuíto interno.** Reacomodação em voo realizado somente do dia seguinte e que partiu de aeroporto diverso, que culminou em atraso de 19 horas na chegada ao destino. Falha na prestação de serviço. Demonstração de prestação de assistência material, mediante reacomodação, fornecimento de alimentação, hospedagem e crédito para utilização na companhia aérea, questão a ser sopesada no arbitramento da indenização – 2. **Dano moral caracterizado. Inexistência de excludente de responsabilidade.** Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00. Redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em vista das circunstâncias do caso concreto – 3. Juros de mora. Pretensão de alteração do termo inicial. Descabimento. Juros computados desde a citação, em conformidade com o art. 405 do Código Civil – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido em parte” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1016930-66.2023.8.26.0068, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 10/06/2024) (destaquei).*

No mesmo sentido:

“APELAÇÃO. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de voo, com atraso de mais de catorze horas na chegada ao destino, e extravio permanente de bagagem. Sentença que julgou parcialmente

*procedente o pedido, condenando a empresa aérea ao pagamento de R\$ 1.000,00 (mil reais) como compensação pelos danos morais suportados pelo coautor em razão apenas da perda da bagagem. **DANO MORAL. Telas sistêmicas do relatório METAR produzidas unilateralmente e juntadas no bojo da contestação insuficientes à comprovação das alegadas condições climáticas adversas que teriam impedido a decolagem da aeronave. Falha na prestação dos serviços que transcende o mero aborrecimento. Dano moral in re ipsa. Indenização arbitrada pelo juízo a quo em R\$ 1.000,00 (mil reais). Majoração. Cabimento. Fixação em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada coautor, quantia compatível com o dano e que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Recurso provido**” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1003432-34.2022.8.26.0068, Rel. Des. Flávio Cunha da Silva, j. em 31/01/2023) (destaquei).*

*“**INDENIZAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO/CANCELAMENTO DE VOO - ALEGAÇÃO DE MÁ CONDIÇÃO CLIMÁTICA NÃO DEMONSTRADA - DANO MORAL CONFIGURADO, NAS CIRCUNSTÂNCIAS - APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA**” (TJSP, 22ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1064996-86.2020.8.26.0002, Rel. Des. Matheus Fontes, j. em 15/07/2021) (destaquei).*

*“**RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – ATRASO DE VOO – Sentença de improcedência da ação – Insurgência do autor – Atraso de cerca de 14 horas – Alegação de atraso em virtude de alteração climática que teria impedido a decolagem no horário previsto – Não comprovado de forma contundente o evento climático a justificar a alegação da companhia aérea – Logo, não caracterizado caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade da requerida - Transtornos evidenciados - Dano moral caracterizado – Valor fixado em R\$ 5.000,00 que atende aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade para a hipótese dos autos – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE**” (TJSP, 14ª Câmara de Direito*

Privado, Apelação nº 1021418-70.2020.8.26.0100, Rel. Des. Benedito Antonio Okuno, j. em 28/06/2021) (destaquei).

“Indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – Vitória/Florianópolis, com conexão em São Paulo – Cancelamento do voo em razão de condições meteorológicas adversas em São Paulo (aeroporto de Guarulhos) – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC) – Prova das condições climáticas adversas não demonstrada – Falha na prestação de serviços da companhia aérea demonstrada – Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da ré – Danos morais que se caracterizam in re ipsa, comprovando-se com a ocorrência do próprio fato lesivo – Precedentes do STJ – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido” (TJSP, 13ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1014739-25.2018.8.26.0003, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. em 04/04/2019) (destaquei).

“Apelação Cível. Transporte aéreo nacional. Atraso no voo por motivos de más condições climáticas. Ação de reparação de danos. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Incontroverso o atraso de 8 horas na chegada ao destino final pela autora. Más condições climáticas. Circunstância que afastaria, em princípio, a responsabilidade da fornecedora. Não comprovação, contudo, das condições alegadas. Falha na prestação de serviço caracterizada. Falta de assistência material adequada. Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado. Indenização devida. Quantum indenizatório arbitrado com razoabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido” (TJSP, 23ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002638-82.2020.8.26.0003, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. em 14/08/2020) (destaquei).

Deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois a verba já foi fixada no limite máximo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

previsto no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, nega-se provimento ao
recurso.

Jairo Brazil
Relator