



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000426331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019265-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados IZABELLA BARBOSA ROSSI (JUSTIÇA GRATUITA) e MARIA ALYNE FARIAS DE MELO COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1019265-25.2024.8.26.0100

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelados: Izabella Barbosa Rossi e Maria Alyne Farias de Melo Costa

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Daiane Thaís Souto Oliva de Souza

Voto nº 10.054

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CANCELAMENTO DE VOO. RECURSO PROVIDO, EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, devido a cancelamento de voo em razão de condições climáticas adversas, com realocação em voo de outra companhia no dia seguinte.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento do voo e a falta de assistência adequada configuram falha na prestação de serviços, a justificar a indenização por danos materiais e morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. Independentemente da causa do cancelamento do voo, a ré deixou de prestar assistência adequada às autoras no tocante à hospedagem e alimentação, a impor a procedência do pedido de indenização por dano material, diante da falha na prestação dos serviços.

5. A situação experimentada pelas autoras ultrapassou o mero aborrecimento, mas o valor da indenização foi fixado em quantia excessiva diante das peculiaridades do caso e comporta redução.

6. Sentença reformada, em parte, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral.

IV. Dispositivo

7. Recurso provido, em parte.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Resolução nº 400 da Anac, art. 27.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp nº 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19.10.2020.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Izabella Barbosa Rossi e Maria Alyne Farias de Melo Costa em face da Gol Linhas Aéreas S/A.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A sentença (fls. 162/166) julgou procedentes, em parte, os pedidos iniciais, nos seguintes termos (fls. 165/166):

POSTO ISSO e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido e CONDENO a ré a pagar às autoras as quantias de: (i) R\$ 368,74 (trezentos e sessenta e oito reais e setenta e quatro centavos) à título de indenização por danos materiais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e com juros de mora de 1% ao mês a contar do desembolso; (ii) R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), sendo R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais) para cada autora, à título de danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir desta data (Súmula 362, STJ), com juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso (Súmula 54, STJ) – 08/01/24.

Apelou a Gol Linhas Aéreas (fls. 169/178). Defende a ocorrência de força maior, em razão de condições meteorológicas desfavoráveis, e a ausência de falha na prestação de serviços, pois as autoras foram prontamente realocadas em outro voo. Assim, é incabível a condenação da requerida na indenização por danos materiais ou morais. Subsidiariamente, pede a redução do *quantum* indenizatório.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 179/180) e respondido pelas autoras (fls. 184/192).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Izabella Barbosa Rossi e Maria Alyne Farias de Melo Costa em face da Gol Linhas Aéreas para o pagamento de indenização por danos materiais e morais sofridos em decorrência de cancelamento de voo.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

As autoras narram na exordial terem adquirido passagens aéreas de Vitória a Guarulhos, com partida às 19h35 (dezenove horas e trinta e cinco minutos) e chegada às 21h20 (vinte e uma horas e vinte minutos) do dia 08/01/2024 (fls. 31/34).

Durante o horário do embarque, foram informadas sobre a suspensão dos voos, em razão das condições climáticas adversas, pois chovia forte na região do aeroporto de Guarulhos. Entretanto, narram as autoras, os voos das demais companhias aéreas continuaram a decolar normalmente, a levantar suspeitas nos passageiros da companhia requerida. A partir desse momento, passaram a receber informações inconsistentes e contraditórias da ré.

Após horas de espera, o cancelamento do voo foi confirmado (fl. 35) e os passageiros foram dirigidos para a realocação em voos alternativos. As autoras narram que somente foram atendidas à meia-noite, após espera de duas horas em fila.

Assim, depois de todos os problemas enfrentados, as autoras foram realocadas para voo de companhia diversa, programado para as 12h50 (doze horas e cinquenta minutos) do dia 09/01/2024, com pouso no aeroporto de Congonhas (fls. 36/37). Como assistência, receberam apenas um *voucher* de aplicativo de transporte para deslocamento até um hotel próximo ao aeroporto.

A ré, por sua vez, afirma que o cancelamento do voo original ocorreu em razão de condições climáticas adversas, fortuito externo, excludente de sua responsabilidade.

No entanto, o defeito na prestação de serviços não reside no cancelamento

do voo por força das condições meteorológicas, comprovadas ou não, mas sim na falta de assistência prestada pela companhia aérea às passageiros em termos de hospedagem e alimentação, obrigação não afetada pela causa do cancelamento .

A reacomodação em outro voo apenas ocorreu horas após o cancelamento do voo original e a requerida não providenciou auxílio adequado aos requerentes durante o período de espera, como era sua responsabilidade, nos termos do art. 27 da Resolução nº 400 da Anac: *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: (...) III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.*

Dessa forma, está caracterizada a falha na prestação de serviços da ré, e as autoras devem ser indenizadas pelas despesas comprovadas decorrentes da hospedagem e alimentação durante o período de espera. Assim, a sentença não comporta qualquer reforma nesse sentido e deve ser mantida, nesse aspecto.

Superada a questão dos danos materiais, passa-se à análise do pleito relativo à indenização por danos morais.

No caso específico de indenização por danos morais decorrente de cancelamento ou atraso em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida* (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

Assim, é necessária a análise das circunstâncias no caso concreto.

No caso, as autoras tiveram atraso de aproximadamente dezessete horas em seu voo, sendo forçadas a partir no dia seguinte e a pousar em aeroporto diverso do originalmente contratado (Congonhas), com outra companhia aérea. Além disso, enfrentaram horas sem informações adequadas por parte da requerida e, quando finalmente obtiveram a realocação para o dia seguinte, tiveram que providenciar hospedagem e alimentação sem qualquer auxílio da ré.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Desse modo, resta caracterizado o dano moral, assim como decidido pelo juízo *a quo*.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais 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. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto. Além disso, deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado

Apelação Cível nº 1019265-25.2024.8.26.0100 -Voto nº 10.054

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020).

No caso, a indenização no valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais) para cada autora arbitrada pelo juízo *a quo* mostra-se excessiva e comporta redução à metade, ou seja, R\$3.750,00 (três mil setecentos e cinquenta reais) para cada autora, mantidos os critérios de juros e correção monetária fixados na sentença e não impugnados especificamente no recurso da ré, apenas com a ressalva de que o arbitramento passa a ser considerado como a data deste acórdão, diante da modificação do *quantum* indenizatório.

Assim, a sentença é reformada apenas para alterar o valor da indenização por dano moral, sem reflexo na sucumbência, e fica mantida no restante dos seus termos.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator