



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000427011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000506-08.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante/apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada/apelante ALINE GREGÓRIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da parte autora e deram parcial provimento ao recurso da parte ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

ALB

Voto nº 16242

Apelação nº 1000506-08.2024.8.26.0037 Processo Digital

Apelante/Apelado: Aline Gregório

Apelado/Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Foro de origem: Araraquara – 4ª Vara Cível

Juiz prolator: Humberto Isaías Gonçalves Rios

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO E ATRASO EM VOO. Sentença de parcial procedência. Irresignação de ambas as partes. APELAÇÃO. Falha na prestação de serviço que culminou em atraso superior a 24h para chegada da passageira em seu destino. Ausência de prova quanto a efetiva prestação de assistência e atendimento das determinações contidas na Resolução ANAC 400. DANOS MATERIAIS. Gastos comprovados e condizentes com o evento danoso. DANOS MORAIS. Evento que extrapola o mero aborrecimento. Dano moral caracterizado. Indenização devida. Cabível, porém, a redução do valor arbitrado de forma a atender melhor os parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DA PARTE REQUERIDA PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

A r. sentença (fls. 145/150), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** os pedidos movidos por **Aline Gregório** em face de **Gol Linhas Aéreas S/A**, para “*para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$1.513,32 (mil, quinhentos e treze reais e trinta e dois centavos), a título de danos materiais, que será atualizada monetariamente desde a data dos desembolsos (fls. 18/20 e 32/39), bem como a importância de R\$6.000,00 (seis mil reais), a título de danos morais,*

corrigida monetariamente desde o arbitramento (STJ, Súmula 362), nos dois casos com o acréscimo de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Considerando que a autora decaiu de pequena parte do pedido, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação”.

Irresignadas, apelam ambas as partes.

Em suas razões (fls. 153/160), aduz a parte requerida, em síntese, que: 1) não houve falha na prestação do serviço, tendo em vista que o cancelamento do primeiro voo decorreu de fatos alheios à vontade da Gol; 2) foi comprovado nos autos que a aeronave necessitou passar por manutenção momentos antes da decolagem, o que fora informado aos passageiros; 3) o atraso no voo de reacomodação decorreu das condições meteorológicas adversas, sobre as quais também não possui qualquer ingerência; 4) a passageira optou por concluir a viagem pela via terrestre, não aceitando a proposta de reacomodação; 5) os aeroportos brasileiros não comportam a acomodação de aeronaves de reserva, motivo pelo qual não dispunha de outro meio de transporte para a imediata substituição; 6) houve o atendimento do disposto na Resolução 400 da ANAC; 7) os alegados gastos materiais não se encontram comprovados nos autos e não compatíveis com apenas um dia de atraso na chegada ao destino; 8) não houve comprovação dos supostos danos morais experimentados; 9) subsidiariamente, o valor indenizatório deve ser proporcionalmente reduzido.

Por sua vez (fls. 163/168), a parte autora recorre tão somente para pretender a majoração da indenização fixada para compensação dos danos morais suportados, tendo em vista que o atraso causado pela requeria lhe custou mais de 30 horas para chegada em seu destino.

Contrarrrazões às fls. 174/183 e 188/193.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de *Ação Indenizatória por Danos Morais*.

Narra a exordial que a autora adquiriu passagem aérea para o trecho Rio de Janeiro x Ribeirão Preto, com saída prevista para 25/10/2023, às 9h50m e chegada às 13h20m, com conexão no aeroporto de São Paulo. Alega que, no dia do embarque, quando já se encontrava no aeroporto, foi surpreendida com o cancelamento do primeiro voo, que foi remarcado apenas para o dia seguinte, às 9h50m. Para tanto, o voo de conexão também sofreu alteração, passando para o dia 26/10/2023, às 12h05m.

Afirma que em razão do cancelamento, a companhia aérea ofereceu acomodação em hotel localizado em área onde a televisão anunciava a ocorrência de uma onda de assaltos e violência, o que a levou a optar pela hospedagem na casa de uma amiga em outra região da cidade, obtendo gastos do transporte no valor de R\$ 49,96. Em razão da extensão da viagem, necessitou adquirir roupas, pelo valor de R\$ 437,60, e remédio de uso contínuo, no valor de R\$ 53,22.

Ocorre que, o voo remarcado sofreu novo atraso de 3 horas, decolando somente às 12h30, com a consequente perda da conexão na cidade de São Paulo, onde, em razão da falta de assistência da requerida, acabou optando por prosseguir a viagem pela via terrestre, mediante a locação de veículo pelo valor de R\$ 864,85.

Pretendeu, assim, a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais, no valor total de R\$22.243,32.

Citada, a requerida ofereceu contestação (fls. 61/85), rechaçando as alegações da autora, alegando que o atraso se deu por problemas técnicos na aeronave; bem como houve a acomodação no próximo voo com vaga disponível.

Sobreveio, então, a r. sentença.

Inicialmente, há que se considerar que há clara relação de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso as normas da Lei 8.078/90, como a do seu art. 14.

No caso concreto, depreende-se que a passagem aérea adquirida pela parte autora junto à companhia aérea ré datava de 25/10/2023, cujo voo iria do Rio de Janeiro para São Paulo, com saída às 9h50m e chegada às 11h do mesmo dia e, posteriormente, de São Paulo pra Ribeirão Preto, com partida às 12h05 e chegada as 13h20min.

No entanto, em razão de necessidade de manutenção da aeronave, o primeiro voo foi cancelado e remarcado para o dia seguinte, vindo ainda a atrasar mais de 3h para decolagem, o que acabou por provocar a perda do voo de conexão na cidade de São Paulo.

A parte ré apresentou documentos unilaterais indicando que haveria necessidade de manutenção da aeronave, bem como que a acomodação da autora para voo mais próximo e no mesmo destino escolhido.

Ocorre que tais fatos constituem fortuito interno,

caracterizando, assim, falha na prestação de serviços.

Dispõe o artigo 27 da Resolução ANAC 400/2016:

Art. 27. 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:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer

assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

No caso dos autos, o atraso do transporte foi superior a 24h, tendo sido oferecido apenas a acomodação para a autora em razão do cancelamento do primeiro trecho da viagem.

Não foi comprovado o oferecimento de novo voo para sua acomodação no trecho entre São Paulo x Ribeirão Preto, ou mesmo a disponibilização de voucher para alimentação em qualquer dos aeroportos.

Desta forma, o atraso ultrapassou o mero aborrecimento, restando inegável os reflexos negativos à autora, diante do prejuízo de tempo, angústia e aflição, necessitando o dano moral suportado ser indenizado.

Não se discute os transtornos causados pela companhia aérea em razão de sua conduta desidiosa; contudo, o valor dos danos morais deve ser arbitrado com cautela, visando, de um lado, a punição do agente causador, mas, por outro, evitar o enriquecimento ilícito da parte beneficiada.

Dessa forma, prudente a redução do arbitramento dos danos morais a R\$ 1.500,00. O valor arbitrado deve ser atualizado pela tabela prática do Tribunal de Justiça a partir desta decisão (Súmula 362, STJ), acrescido de juros de mora nos termos do artigo 406 do Código Civil, contados da citação (CC, artigo 405), tendo em vista a natureza contratual.

Quanto aos danos materiais, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça, já apresentada na r. sentença ora apelada, é no sentido de que o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora de seu domicílio (art. 33, *caput*, da Resolução nº 400/2016 da ANAC) é referente àquelas realizadas com suas necessidades básicas e emergenciais, tais como itens de higiene pessoal, vestuário e medicamentos.

Nesse sentido, a parte autora logrou êxito em demonstrar a aquisição de uma troca de roupa no dia 25/10/2023 e de remédio de uso contínuo, todos em horário condizente com o posterior cancelamento do voo (fls. 18/20). Também apresentou recibos das despesas com alimentação, todos gerados no intervalo entre o horário programado do voo e a chegada da passageira em seu local de destino.

Portanto, quanto aos danos materiais, reputo-os como suficientemente demonstrados, nada havendo que se alterar quanto a eles na r. sentença.

Nesses termos, reformo em parte a r. sentença para reduzir a indenização arbitrada para compensação dos danos morais, ao importe de R\$ 1.500,00.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte autora e **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** interposto pela parte requerida, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA