



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000438939

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103277-09.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARCUS WELB PEDROSO MONTEIRO, NILDE PEDROSO e LIDIA PASSOS YANAGITANI, 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) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 12002

APELAÇÃO Nº 1103277-09.2023.8.26.0002 – São Paulo

APELANTES: Marcus Welb Pedroso Monteiro e outros

APELADO: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A

JUIZ: Fabricio Stendard

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo de pessoas – Atraso de aproximadamente 16 horas para chegada ao destino em razão do cancelamento de voo – Sentença de parcial procedência reconhecendo a responsabilidade da requerida-apelada pelo ocorrido, mas considerando que a autora não comprovou a ocorrência de danos morais ou a totalidade dos danos materiais – Recurso dos autores-apelantes pretendendo a procedência total dos pedidos – Danos materiais que não foram devidamente comprovados – Sentença mantida neste ponto – Danos morais que não são presumidos, de acordo com o mais recente entendimento do C. STJ – No caso em tela, ainda que a ré tenha comprovado ter prestado assistência de transporte e acomodação, falhou em comprovar que realocou os autores no primeiro voo disponível – Atraso de 8 horas que é considerado como significativo pelo C. STJ, sendo, no caso dos autos, de 16 horas – Circunstâncias que não podem ser encaradas como mero dissabor – Danos morais evidenciados – Caráter compensatório e punitivo da quantia – Verba fixada em R\$ 5.000,00, para cada autor, observando-se os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sopesando-se, ainda, os fatos ocorridos in casu – Precedente desta Câmara – Redistribuição do ônus da sucumbência – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a **sentença de fls. 189/191**, cujo relatório se adota, que **julgou parcialmente procedente** a ação de **indenização por danos materiais e morais** fundada em cancelamento/atraso de voo, proposta por Marcus Welb Pedroso Monteiro e outros em face de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, para condenar a ré à restituição da quantia de R\$ 14,15, sob o fundamento de que não restou comprovada a totalidade dos danos materiais sofridos, nem os danos morais que teriam incorrido os autores.

Diante da sucumbência dos demandantes, foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de 10% do valor atualizado da parcela da pretensão rejeitada.

Recorrem os demandantes (fls. 196/220), pleiteando, em síntese, a fixação de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor, a condenação da ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 199,12 e inversão do ônus da sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado. Contrarrazões às fls. 227/233.

É o relatório.

Decide-se.

Cuida-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, referente à transporte aéreo de passageiros, na qual os autores narram que chegaram ao seu destino com atraso de aproximadamente 16 horas.

Afirmam os requerentes que, originalmente, adquiriram passagem saindo de Salvador/BA às 19:35 do dia 24/10/23, chegando ao destino (São Paulo/SP) às 22:10 do mesmo dia (fls. 41/44).

Entretanto, ao comparecerem no aeroporto, foram informados de que o voo havia sido cancelado, sendo realocados em voo a ser realizado no dia seguinte (25/10/23), saindo às 11:15 e chegando somente às 13:50 (fl. 57).

Sustentam que solicitaram a reacomodação em voo diverso, de mesmo itinerário, mas que chegaria às 07:17 do dia 25/10/23 (fl. 50), abreviando o atraso que sofreriam. No entanto, a ré teria se negado a efetuar a mencionada alteração.

Argumentam que incorreram em danos materiais em razão do cancelamento, na monta de R\$ 199,12, e danos morais.

A sentença de origem entendeu que a justificativa apresentada pela ré (cancelamento em razão de necessidade de manutenção na aeronave) constitui, em verdade, fortuito interno, de modo que caracterizado o descumprimento da prestação de serviços e a responsabilidade da requerida pelo cancelamento. No entanto, considerou que não restou comprovada a totalidade dos danos materiais e nem os danos morais incorridos, julgando-se, assim, parcialmente procedente a ação, apenas para condenar a ré ao pagamento de R\$ 14,15, referente ao gasto com diária de estacionamento.

Sendo interposto recurso somente pela parte autora, deixo de discorrer a respeito da responsabilidade da requerida-apelada, que já se encontra incontroversa *in casu*.

A respeito dos danos materiais, com razão o juízo a quo.

Os autores pretendem o ressarcimento do valor dispendido com deslocamento (Uber) e da quantia que teriam gasto para adquirir assento mais confortável no voo cancelado, uma vez que o benefício não fora respeitado pela ré no voo ao qual foram realocados. Para isso, juntaram apenas o extrato bancário de fl. 52, que somente mostra o valor, a data e o estabelecimento dos gastos, mas não informa qual seria o serviço contratado. Assim, não restou comprovado que os valores se relacionam com os serviços descritos pela parte.

No mesmo sentido, é a despesa com "serviço de hotel" juntada à fl.

58. Era imperioso que os apelantes tivessem esclarecido o motivo pelo qual incorreram em tal gasto e comprovado sua imprescindibilidade, não apenas juntado comprovante da despesa em si.

O pedido de indenização por danos morais, por outro lado, comporta provimento, ainda que em montante inferior àquele solicitado pela parte.

Sobre o tema, ressalto que o entendimento mais recente do C. STJ indica que os danos morais em casos de cancelamento ou atraso de voo não são presumidos:

“3. A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, 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, é preciso analisar o caso concreto, avaliando fatores como ter a companhia prestado a assistência material necessária ao passageiro, se foi acomodado o mais breve possível em outra aeronave para evitar consequências maiores, se o passageiro foi informado a respeito dos motivos do atraso/cancelamento e até mesmo quais foram as consequências práticas do atraso para cada um.

No caso dos autos, ainda que a ré tenha comprovado ter prestado assistência de transporte e acomodação, falhou em comprovar que acomodou os autores no primeiro voo disponível.

Isso porque, conforme bem apontado pelos demandantes, havia voo disponível em horário anterior, ainda que de empresa distinta, no qual poderiam ter os autores sido realocados. A ré, no entanto, preferiu forçá-los na espera de voo da própria companhia, a ser realizado posteriormente.

E é bem verdade que os requeridos somente foram informados a respeito do cancelamento no momento em que chegaram no aeroporto (fl. 49), estando acompanhados por pessoa idosa (fl. 39), que, igualmente, foi obrigada a suportar a longa espera.

Deve-se, ainda, ponderar que o maior atrativo do transporte aéreo é justamente o curto período levado para percorrer grandes distâncias. Ora, o atraso de 16 horas frustra completamente o objetivo principal do serviço, que inclusive é oferecido com valores muito superiores ao transporte terrestre.

Outrossim, imperioso apontar que **a Corte Superior entende que a espera superior a 8 horas já constitui atraso significativo** (sendo de aproximadamente 16 horas no caso dos autos):

“6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que

não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de **mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas – que não é considerado significativo** –, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse." (STJ, AgRg no REsp 1269246/RS, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014)

Assim, o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comecinho descumprimento contratual, **sendo de rigor a fixação de indenização por danos morais.**

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima (acima mencionados), fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

Em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a **fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00, para cada autor.**

A quantia deverá ser atualizada a partir do arbitramento (Súmula 362, do STJ), incidindo juros de mora a partir da citação. Os índices de juros e correção deverão observar as previsões dos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24.

Neste sentido, já decidiu a 12ª Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal:

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – **atraso de doze horas em relação à viagem originariamente contratada** – apelante que não recebeu qualquer tipo de assistência, por motivos operacionais – hipótese que não é de mero aborrecimento banal – **indenização fixada em R\$5.000,00** e não no valor inicialmente pleiteado (R\$9.000,00) – valor adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba – recurso parcialmente provido." (TJSP; **Apelação Cível 1093700-04.2023.8.26.0100**; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento:
26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)

Diante do novo resultado da demanda e considerando a mínima sucumbência da parte autora, deverá a apelada arcar com o ônus em sua totalidade, consistente no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de 13% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Relembre-se que, à luz da Súmula 326 do C. STJ, "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

Anota-se, por fim, que é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, arbitrando-se indenização devida a título de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor.

MARCO PELEGRINI
Relator