



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000449043

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001918-76.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIELA FERNANDA COELHO FILOMENO GOMES, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1001918-76.2024.8.26.0003

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: GABRIELA FERNANDA COELHO FILOMENO GOMES

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

VOTO 56636

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - CANCELAMENTO E REACOMODAÇÃO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA.

1. CASO CONCRETO - Cancelamento do voo contratado entre São Luís/MA e Brasília/DF, que teria duração de 2 horas e 25 minutos - Reacomodada em novo voo, a passageira chegou ao destino com 24 horas de atraso - Defesa da companhia aérea baseada na necessidade de manutenção não programada da aeronave e no fato de ter comunicado a passageira acerca do cancelamento - Entendimento do d. Juízo de que, apesar do cancelamento configurar falha na prestação do serviço, foi cumprida a legislação pertinente e a autora não comprovou dano extrapatrimonial significativo - Sentença que comporta reforma.

2. RESPONSABILIDADE - Companhia que apenas cumpriu o dever de reacomodar a passageira, intrínseco ao fato de ter cancelado o voo contratado, não adimplindo qualquer das obrigações assessorias - Evidenciadas, no caso, as reiteradas falhas da companhia aérea na prestação do serviço, em violação aos seus deveres contratuais e legais.

2.1. CANCELAMENTO DO VOO - Admissão pela requerida - Necessidade de manutenção não programada da aeronave - Fato que constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade desempenhada - Jurisprudência pacífica - Situação que, ademais, deve ensejar a adoção de condutas específicas no sentido da mitigação do dano.

2.2. COMUNICAÇÃO PRÉVIA - Resolução 400 da ANAC a dispor que o transportador deve informar imediatamente o cancelamento ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis (artigo 20) - Diversamente do asseverado em primeiro grau, a prova apresentada pela própria demandada demonstrou que, na realidade, as mensagens de e-mail e SMS foram enviadas à autora no dia seguinte ao do voo cancelado, quando inclusive já havia se realizado o voo de reacomodação - Comportamento teratológico que demonstra a desorganização interna da empresa, em violação aos princípios da boa-fé objetiva e da segurança jurídica no âmbito da relação contratual - Requerida que, decerto, já dispunha da informação acerca do cancelamento do voo antes que este acontecesse, não se justificando a formalização da comunicação em data posterior, que de nada serviu para evitar o desnecessário comparecimento da passageira ao aeroporto (objetivo precípua da norma em questão, como se extrai do § 2º de seu artigo 12) - Consumidora que, em razão da não prestação da informação pela companhia em tempo hábil, dirigiu-se ao aeroporto com a antecedência necessária e apenas foi cientificada do cancelamento pouco antes do embarque - Dever de informação prévia descumprido.

2.3. ASSISTÊNCIA MATERIAL - Incontroverso que a fornecedora não prestou à autora o auxílio material destinado a mitigar os efeitos do

ocorrido - Previsão expressa no artigo 12, § 2º, da Resolução 400 da ANAC, de que a companhia aérea se obriga a prestar assistência material “caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação” - Inobservância, ainda, ao previsto no artigo 26 da mesma Resolução - Fato de a autora ter pernoitado na casa de parentes não se enquadra na exceção prevista no § 1º do artigo 27 da Resolução 400 da ANAC e não eximiria a companhia aérea da responsabilidade de prestar assistência material, especificamente no tocante à alimentação e ao transporte de ida e volta ao aeroporto - Incumbência descumprida.

3. DANO MORAL - Mero descumprimento contratual, por si só, não é suficiente para ensejar abalo moral indenizável - Caso concreto, contudo, a evidenciar que a transportadora praticou verdadeiro acúmulo de condutas violadoras do que foi contratado e do previsto na legislação e na jurisprudência aplicáveis - Adoção do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.584.465/MG, estabelecendo critérios objetivos a serem verificados na análise sobre a ocorrência de eventual abalo extrapatrimonial indenizável em casos envolvendo transporte aéreo de passageiros - Itens “iii” e “iv” do julgado que tratam do dever de prestação de informações claras e precisas, a tempo e modo, e do suporte material adequado em caso de atraso considerável - Ausência de comunicação prévia acerca do cancelamento do voo e de qualquer assistência material, mesmo se tratando de um atraso de 24 horas - Fatos que não poderiam ser considerados de menor importância - Descumprimento do contrato seguido da inexistência de condutas da fornecedora no sentido de atenuar ou mitigar os danos à passageira - Abalo psicológico impingido à autora de fato superou o mero dissabor cotidiano, havendo substancial frustração das legítimas expectativas que nortearam a contratação - Viagem que, inicialmente, demoraria 2 horas e 45 meia, mas apenas foi concluída depois de 24 horas - Reparação devida - Precedentes desta c. Câmara e jurisprudência do TJSP - Necessidade de fixação de justa reparação, sob pena de esvaziamento do vetor preventivo dessa modalidade de condenação - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Importe de R\$ 1.000,00 que se afigura adequado às peculiaridades do caso concreto.

4. DISPOSITIVO - Ação julgada parcialmente procedente - Companhia aérea condenada no ônus da sucumbência, por força do entendimento consolidado na Súmula 326 do STJ.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **GABRIELA FERNANDA COELHO FILOMENO GOMES** contra a r. sentença proferida às fls. 219/223 dos autos da ação indenizatória proposta em face de **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**, na qual foi julgada improcedente a ação indenizatória por danos morais.

Aduz a autora que: a parte apelada não impugnou os transtornos sofridos pela parte apelante e limitou-se a tentar se eximir de sua responsabilidade; o d. Juízo *a quo* ignorou a responsabilidade da companhia e encarou como “mero aborrecimento” fatos que devem ser considerados em sua real gravidade; a passageira

compareceu no aeroporto com horas de antecedência e aguardou até ser informada, momentos antes do embarque, sobre o cancelamento do voo; não foi prestada qualquer assistência para alimentação ou transporte; não bastasse a própria inexecução do transporte na data contratada, a requerida em nenhum momento tomou atitudes para atenuar os prejuízos decorrentes do atraso causado à apelante, que chegou ao destino com 24 horas de atraso, em itinerário que incluiu escala não contratada; há dano moral a ser reconhecido pelo Judiciário, tanto em razão do atraso quanto da falta de assistência material; estão preenchidos os requisitos objetivos propostos pelo STJ a respeito da hipótese; deve ser fixada indenização, como desestímulo à reiteração na prática.

Recurso tempestivo, preparado e não respondido.

É O RELATÓRIO.

A autora ingressou com a presente ação de indenização em decorrência de cancelamento de voo nacional, reacomodação e atraso de 24 horas na chegada ao destino, alegando não ter sido comunicada antecipadamente e não ter recebido qualquer assistência material pela companhia aérea, que descumpriu as normas vigentes e lhe impingiu abalo extrapatrimonial digno de reparação.

A narrativa fática no sentido do cancelamento do voo por problemas operacionais é matéria incontroversa, pois admitida pela companhia aérea em contestação (fls. 85).

Acerca do tema:

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. CANCELAMENTO DE VOO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência da ação. Insurgência recursal da autora pretendendo a condenação da empresa aérea no dano moral sofrido. 2. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Configurada. Incontroverso o cancelamento do voo em razão de manutenção não programada de aeronave. Justificativa que não gera excludente de responsabilidade civil, por se tratar de fortuito interno. (...). 4. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002214-98.2024.8.26.0003; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2025)

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE VOO NACIONAL - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS - (...) Manutenção não programada na aeronave que configura fortuito interno e não afasta a responsabilidade civil da companhia aérea - Comprovada a falha na prestação de serviço (...) - Precedentes - Sentença reformada. Dá-se parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1017339-34.2023.8.26.0006; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2025)

A esse respeito, ainda, é certo que houve na r. sentença o reconhecimento da falha na prestação do serviço pela companhia aérea em razão do cancelamento do voo, por aplicação das legislações civil e consumerista vigentes. Contudo, o d. Juízo *a quo* entendeu que não estavam comprovados os danos morais alegados na inicial, em especial porque, segundo afirmado no julgado, houve a devida comunicação acerca do cancelamento e a assistência “foi efetivamente prestada”.

Todavia, melhor compulsando os autos e em apreciação aos argumentos deduzidos pela autora no apelo, é possível concluir, com todas as vênias, que ambos os fundamentos adotados para a improcedência do pedido se mostraram inconsistentes e não estão amparados no acervo documental – que conduz, na verdade, a outra conclusão.

Em primeiro lugar, no tocante à **comunicação prévia**, deve ser frisado que o artigo 20 da Resolução 400 da ANAC, ao tratar da comunicação acerca de atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição (Seção II), dispõe expressamente que “*o transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis*” a respeito cancelamento do voo ou interrupção do serviço (incisos I e II).

Ocorre que, diversamente do asseverado na r. sentença, a prova apresentada pela própria companhia aérea demonstra que as mensagens por e-mail e SMS, formalizando o cancelamento, apenas foram enviadas à passageira em data posterior ao voo cancelado (e posterior, até mesmo, à realização do voo de reacomodação). É o que se nota dos relatórios copiados às fls. 88/89:

- O voo cancelado partiria de São Luís/MA às 17h20 do dia

11/12/2023 (código “G3 1735”), sendo certo que no extrato de envio da mensagem SMS consta claramente que esta foi enviada à passageira apenas às 20h51 do dia 12/11/2023 – ou seja, no dia seguinte à viagem (fls. 88).

- De igual modo, o e-mail comunicando a alteração do voo foi enviado para o endereço eletrônico da autora no dia 12/11/2023, às 20h51 – mesmo horário da mensagem SMS e igualmente em data posterior ao voo cancelado (fls. 89).

Tal conduta representa até mesmo um comportamento contraditório da companhia aérea, que apenas se ocupou de notificar a autora acerca do atraso posteriormente ao voo cancelado.

Nesse contexto, afigura-se teratológico reconhecer que a companhia aérea cumpriu o dever de comunicar a passageira previsto no artigo 20 da Resolução 400 da ANAC, pois tal comunicação não foi prévia, de nada servindo, já que o objetivo precípuo do legislador ao formular essa determinação é justamente a de evitar que o passageiro se dirija desnecessariamente ao aeroporto, para um voo que não mais acontecerá (como se extrai do § 2º do artigo 12 do mesmo diploma normativo).

Ademais, o comportamento da requerida demonstra que – a despeito de sua expertise no mercado e seu renome internacional – possui sérias falhas de organização interna, pois decerto dispunha da informação acerca do cancelamento do voo antes que este acontecesse, não se justificando uma formalização da comunicação apenas no dia seguinte, que ocorreu apenas *pro forma*, sem efeitos práticos.

Configurada, portanto, a violação aos princípios da boa-fé objetiva e da segurança jurídica no âmbito da relação contratual havida, já que, em razão da não prestação da informação pela companhia em tempo hábil, a consumidora dirigiu-se ao aeroporto com a antecedência necessária, cumpriu com suas obrigações contratuais e, subitamente, foi impedida de realizar a viagem em razão da manutenção não programada da aeronave – uma situação, aliás, unicamente imputável à companhia aérea, em razão do risco de sua atividade.

Já no que tange à **assistência material**, não há fundamento documental para a afirmação, contida na r. sentença, de que “*a assistência, por parte da ré, foi devidamente prestada*” (fls. 220), que se fundou em premissas equivocadas.

Na realidade, também restou incontroverso que, embora a passageira tenha comparecido ao aeroporto (o que, como visto, se deu por falta de comunicação prévia), a companhia aérea não prestou à autora o auxílio material destinado a mitigar os efeitos do ocorrido, uma obrigação que decorre das previsões expressas na Resolução 400 da ANAC.

Note-se que o já mencionado artigo 12, § 2º, da Resolução dispõe especificamente acerca do suporte material nos casos em que o passageiro comparece indevidamente ao aeroporto “*em decorrência de falha na prestação da informação*” – justamente o que ocorreu no caso concreto. Confira-se:

Art. 12, § 2º. Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro (...).

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

- I - atraso do voo;
- II - cancelamento do voo;
- III - interrupção de serviço; ou
- IV - preterição de passageiro.

Além disso, o atraso foi muito superior a 4 horas (artigo 27 da Resolução 400 da ANAC), o que deveria ter ensejado a prestação de adequada assistência pela companhia aérea, como alimentação (inciso II), hospedagem e transporte (inciso III) – o que, é incontroverso, não ocorreu no caso –, sendo certo que a legislação prevê apenas uma exceção ao custeio de hospedagem, que se aplica tão-somente no caso de o passageiro residir na localidade do aeroporto – o que também não se aplica. Confira-se:

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.

Houve, então, clara inobservância ao previsto na norma específica, visto que a acomodação se deu em prazo muito superior ao de 4 horas previsto no inciso III do artigo 27, o que obrigava a companhia aérea a fornecer assistência ao menos no tocante a alimentação e transporte, sendo certo, ainda, que esta não comprovou nos autos ter prestado qualquer auxílio.

Diante desse quadro, restaram evidenciadas, no caso, as reiteradas falhas na prestação do serviço pela aérea, em violação aos seus deveres contratuais e legais, tanto no tocante ao não cumprimento do que havia sido originalmente contratado, quanto no concernente aos deveres assessórios que surgiram em decorrência do cancelamento do voo.

Daí porque, com todas as vênias a entendimentos diversos, a autora faz jus à **reparação por danos morais** postulada.

Não se discute o entendimento de que, nos casos envolvendo transporte aéreo de passageiros, o mero descumprimento contratual, por si só, não é suficiente para ensejar abalo moral indenizável¹; o caso concreto, contudo, evidencia que a transportadora praticou verdadeiro acúmulo de condutas violadoras não apenas do que foi contratado como também do previsto na legislação e na jurisprudência aplicáveis.

Acerca da matéria, adota-se o paradigmático precedente jurisprudencial no qual o Superior Tribunal de Justiça firmou critérios objetivos para análise sobre a possibilidade, ou não, do reconhecimento de abalo extrapatrimonial digno de reparação em casos de falha na prestação do serviço no transporte aéreo de passageiros:

¹ Nesse sentido: AgInt no AREsp 2150150/SP.

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. (...) 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. (...) 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. (REsp 1.584.465/MG; 3ª Turma; Relatora Ministra Nancy Andrighi; j. 13/11/2018)

Não se pode olvidar que o caso concreto julgado pela Corte Superior se referia a um atraso de 3 horas, enquanto na hipótese sub judice tem-se um atraso de 24 horas, o que deve ser levado em consideração.

E, diante do já consignado, as especificidades dos fatos demonstram que a companhia aérea não apenas é responsável pelo cancelamento do voo (em razão do fortuito interno), uma situação que se agravou sobremaneira por não ter prestado, “*a tempo e modo*”, “*informações claras e precisas (...) a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião*” (item 'iii' do precedente) e por não ter oferecido suporte material, especialmente alimentação e transporte (item 'iv'), a despeito do comparecimento da passageira no aeroporto (§ 2º do artigo 12 da Resolução 400 da ANAC) e do substancial atraso de 24 horas.

Ou seja, a companhia aérea cumpriu apenas a obrigação de

reacomodar a passageira em outro voo (intrínseca ao fato de ter cancelado o voo anterior), não atuando de nenhuma forma para mitigar os prejuízos correlatos causados à autora, falhando substancialmente nas obrigações assessórias.

Assim, de fato, os percalços vivenciados pela consumidora lhe causaram prejuízos de ordem psicológica e moral, em razão da sequência de omissões da companhia aérea em relação aos seus deveres.

Deve ser destacado que a consumidora, no momento da contratação, confiou no nome e na expertise da companhia aérea (de porte internacional), possuindo legítima expectativa de que esta cumpriria adequadamente com a oferta e com aquilo que foi efetivamente contratado, antecipadamente, entre as partes.

Tais expectativas foram significativamente frustradas na hipótese em discussão, especialmente porque o trajeto que, inicialmente, demoraria em torno de 2 horas e 20 minutos, acabou consumindo 24 horas da rotina da passageira, que se viu, em razão do ocorrido, em situação de impotência, desgosto e insegurança.

Tudo a demonstrar que a desorganização interna da companhia aérea também se estendeu, injustificadamente, ao tratamento dado à cliente posteriormente ao cancelamento do voo, em descumprimento às normas aplicáveis.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, é certo que o dano moral não pode ser recomposto de forma absoluta, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo

atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. Acórdão mencionado, restou explicitado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa* (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”.

Atentando-se a todos estes fatores, aos argumentos da apelante e às peculiaridades do caso concreto, verifica-se como adequada a quantia reparatória de **R\$ 1.000,00**, que também condiz com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, permitindo, de um lado, a justa reparação à autora pelos prejuízos vivenciados e cumprindo, de outro lado, o vetor preventivo típico dessa forma de indenização, desmotivando a reincidência da companhia aérea em condutas semelhantes na consecução do seu serviço, sem que se corra o risco de fomentar a indesejada indústria do dano moral.

Nesse sentido, o recente julgado desta c. Câmara, também envolvendo atraso de 24 horas em razão de cancelamento de voo sem prestação de assistência material:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL - INDISPONIBILIDADE DE TRIPULAÇÃO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DA COMPANHIA AÉREA. 1. CASO CONCRETO - Incontroverso o cancelamento do trecho entre Lisboa e Paris, poucos minutos antes do horário previsto para a decolagem - Embora reacomodada em novo voo, a passageira, menor de idade, chegou ao destino com mais de 24 horas de atraso - (...). 2. RESPONSABILIDADE - Situação retratada que se insere no risco da atividade da companhia aérea - Fortuito interno - Ausência de circunstância a isentar a transportadora da culpa pelo ocorrido e por eventuais prejuízos aos seus clientes - Artigos 186 e 927 do Código Civil e 14 do CDC - Jurisprudência. 3. DANO MORAL - Adoção do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.584.465/MG, estabelecendo critérios objetivos a serem verificados na análise sobre a ocorrência de eventual abalo extrapatrimonial indenizável

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em casos envolvendo transporte aéreo - Abalo psicológico impingido à autora que superou o mero dissabor cotidiano ou o simples descumprimento contratual, havendo verdadeira frustração das legítimas expectativas que nortearam a contratação, sem contar as muitas horas de espera e os diversos percalços aos quais foi submetida em razão da falha na prestação do serviço pela companhia aérea - Requerida sequer alegou ter providenciado auxílio material e não ofereceu alternativas mais adequadas de acomodação (violando os artigos 27, II, 12, § 1º, e 28, I, da Resolução 400 da ANAC) - Indenização devida - "Quantum" indenizatório de R\$ 5.000,00, contudo, a comportar redução - Peculiaridades do caso concreto - Reparação deve respeitar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa da parte beneficiária - Redução do "quantum" indenizatório para R\$ 1.000,00 - Correção monetária deve ocorrer a partir da data deste acórdão, com incidência de juros de mora a partir da citação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1052542-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025)

E ainda, o precedente:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL – Cancelamento de voo e Overbooking – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$1.000,00 – Pretensão do autor apelante de majoração do valor da indenização e de que a companhia aérea lhe pague os prejuízos materiais por ele sofridos, incluída a multa da ANAC. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Valor da indenização fixado em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso. Não foram demonstrados danos reflexos a justificar a majoração pretendida. (...). Cabível a indenização por danos materiais, que foram comprovados. (...). (TJSP; Apelação Cível 1072091-31.2024.8.26.0002; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025)

No mesmo sentido, a jurisprudência desta egrégia Corte:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais devido a falha na prestação de serviços de transporte aéreo. Autores adquiriram passagens para o trecho Florianópolis - Santiago, com conexão em São Paulo, e o voo foi

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cancelado para manutenção não programada. Reacomodados em outro voo no mesmo dia, alegam falta de assistência material. A sentença de primeira instância condenou a empresa aérea ao pagamento de danos morais de R\$1.000,00 para cada autor. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em (i) a majoração da indenização por danos morais, (ii) o reconhecimento de danos materiais pela perda de reserva de hotel, e (iii) a inversão do ônus da sucumbência. III. Razões de Decidir O valor da indenização por danos morais deve ser mantido em R\$1.000,00 para cada autor, pois é proporcional aos danos experimentados e atende aos critérios de razoabilidade e prudência (...). Não há reconhecimento de danos materiais, pois a diária de hotel não seria integralmente usufruída mesmo sem o cancelamento do voo. A divisão dos encargos sucumbenciais é adequada devido à sucumbência recíproca. IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A indenização por danos morais deve ser proporcional aos danos experimentados. 2. A ausência dos danos materiais pleiteados. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, parágrafo 8º e §11. Jurisprudência Citada: STJ, REsp 215.607-RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 17.09.1999. TJSP, RT 706/67. (TJSP; Apelação Cível 1010097-96.2024.8.26.0003; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2025)

TRANSPORTE AÉREO – INDENIZAÇÃO – DANO MORAL – VALOR DA CONDENAÇÃO – Parte autora que pleiteou indenização pelo dano moral que suportou em decorrência de cancelamento do voo (...) – Apenas o autor recorreu da sentença, pleiteando a majoração do valor arbitrado a título de indenização por dano moral – Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 1.000,00 (um mil reais) para o autor – Inadmissibilidade da majoração – Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, levando em consideração que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo o autor chegado ao seu destino, embora com o atraso por ele relatado – Ademais, trata-se de voo doméstico, de Brasília a Rio de Janeiro, cujo valor da passagem não é elevado – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO . (TJSP; Apelação Cível 1052730-41.2024.8.26.0224; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2025)

Por fim, fica consignado que o valor arbitrado sofrerá correção monetária pelo IPCA a partir da data deste julgado (conforme o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil), correndo juros de mora computados em 1% ao mês desde a citação até o dia 29/08/2024, e na forma do artigo 406, parágrafos 1º a 3º do Código Civil, a partir do dia 30/08/2024.

Em conclusão, reforma-se o julgado para dar parcial procedência à pretensão da autora, condenando-se a requerida também no ônus da sucumbência (por força da Súmula 326 do STJ), incluídos os honorários advocatícios de R\$ 1.200,00, fixados por equidade em razão do baixo valor da condenação.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos adotados para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator