



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451494

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013867-97.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ESTER SIMEY DINIZ DA SILVA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS 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: **Negaram provimento 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 SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013867-97.2024.8.26.0003

Origem: 05ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara

Apelante: ESTER SIMEY DINIZ DA SILVA

Apelada: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Voto nº 15.316

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO IMPROVIDO.

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. REJEIÇÃO.

*Ação de reparação de danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Consumidora que, embora residente em Brasília/DF, optou por litigar em São Paulo. Cancelamento de voo e reacomodação para o dia seguinte. Indenização por danos morais fixada em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). Valor razoável e adequado às circunstâncias do caso concreto. Em que pese a frustração e o desapontamento vivenciada pela autora por não conseguir embarcar no horário previsto, a falha na prestação dos serviços aéreos terminou compensada com a indenização fixada na r. Sentença. Generalidade da petição inicial que não deixou transparecer maiores consequências negativas advindas do cancelamento do voo, até porque a companhia aérea providenciou a reacomodação, sendo que a autora também foi contemplada com a devolução dos valores para custeio de hospedagem, alimentação e transporte. **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ESTER SIMEY DINIZ DA SILVA**, no âmbito da ação indenizatória ajuizada em face de **GOL LINHAS AÉREAS S/A**. A demanda foi processada e julgada pelo MM. Juízo da 05ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara.

A **r. sentença** (fls. 250/254) julgou **parcialmente procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “(...) *Inicialmente, aprecio as preliminares alegadas pela requerida. Retifique-se o polo passivo para que conste GOL LINHAS AÉREAS S/A. Deixo de acolher o pedido de extinção ou suspensão do feito, sob o fundamento de ausência de pretensão resistida, pois não teria o autor tentado solucionar o problema por meio do canal consumidor.gov. ou SAC da própria companhia aérea. Anote-se que a pretensão tanto é resistida que a parte requerida contestou a ação. Ademais, a Constituição Federal garante a inafastabilidade do Judiciário para qualquer lesão ou ameaça de direito Art. 5º, XXXV, não havendo de qualquer maneira imposição legal de prévio requerimento administrativo para o caso em tela. Por fim, quanto à suposta prática de litigância predatória, ressalto, que o acionamento do NUMOPEDE e adoção de medidas junto ao órgão de classe a que pertencem os patronos não dependem de intervenção judicial. Não havendo mais preliminar para analisar, dou o feito saneado. Os pedidos são parcialmente procedentes. Narra a autora que é consumidora dos serviços de transportes aéreos prestados pela requerida e que a contratou para realizar viagem em 26/04/2024 de Ilhéus (BA), saída prevista às 17h15min., com conexão em Guarulhos, São Paulo (GRU) chegando às 19h30min. E partindo às 21h23min para seu destino final em Brasília (BSB), onde deveria pousar às 23h15min.. Afirma, contudo, que houve cancelamento do voo, tendo sido realocada em outra aeronave somente no dia seguinte, 27/04/2024, que seguiu o seguinte itinerário: Saída de Ilhéus às 11h20min para conexão em Guarulhos, SP, chegando às 13h55min e nova partida às 15h15min para Brasília, onde pousou às 16h55min, chegando ao seu destino final cerca de 18 horas após o horário contratado, o que gerou gastos com hospedagem e alimentação, além da perda do compromisso pessoal. Assim, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais. Pois bem. Ressalte-se inicialmente que a relação de consumo entre as partes é incontroversa, sendo a requerida a fornecedora e a autora, consumidora, nos termos do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. O serviço de transporte aéreo é a atividade fornecida ao mercado de consumo, mediante remuneração. Impõe-se, portanto, na relação entre as partes, sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora. É incontroverso o cancelamento do voo sofrido pela autora, submetendo-a a um atraso de aproximadamente 18 horas para chegar ao seu destino. Assim, diante da verossimilhança das alegações, é certo que competia à ré comprovar a inexistência de falha nos serviços por ela prestados, conforme dispõe o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Deste modo e considerando-se, ainda, a regra prevista no artigo 373, II, do CPC, caberia à requerida comprovar a inexistência de falha nos serviços por ela prestados, conforme dispõe o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. A requerida alega que as condições climáticas ocasionaram o atraso, contudo, a justificativa apresentada não exclui a sua responsabilidade pelos transtornos que dela decorreram, pois, embora alegue que o cancelamento do voo tenha decorrido de condições meteorológicas adversas, não se esforçou minimamente a ré para comprovar tais alegações, o que lhe competia. Tal causa, qual seja condição climática adversa, se caracterizaria como evento imprevisível e inevitável, de força maior e excluiria, por romper o nexo*

causal, a responsabilidade da companhia aérea e a necessidade de ressarcimento de eventuais prejuízos ocasionados à parte consumidora, já que a empresa não deu causa ao evento que impediu o adequado cumprimento contratual. Todavia, sequer comprovou ter providenciado o necessário para que a autora tivesse alimentação e hospedagem em razão do cancelamento do voo, sendo a autora compelida a arcar com despesas de hospedagem e alimentação que, apesar da ré ter afirmado fornecer, não trouxe prova aos autos. A autora, sobretudo, anexou cópia das notas fiscais referente ao custo de R\$ 52,80 com sua alimentação (página 56) e de R\$ 380,00 com hospedagem (páginas 57), bem como prova do compromisso pessoal que perdera na ocasião (páginas 55). Portanto, a responsabilidade da ré pelos danos causados a seus consumidores ou terceiros em decorrência do fornecimento de seus serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que a ré somente poderia, se o caso, isentar-se de responsabilidade, caso demonstrasse alguma das hipóteses previstas no §3º do artigo 14 do mencionado diploma, prova esta que não foi apresentada. (...) Portanto, o dano moral é manifesto, diante da ausência de assistência à requerente. A liquidação desse dano moral, contudo, merece cautela. Deve-se proceder com cuidado na valoração dos sentimentos experimentados pela autora, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral. Assim, diante da ausência de norma que discipline a matéria, mas atenta à condição econômica das partes e ao grau do prejuízo sofrido, de um lado, além da necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida por danos morais em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), bem como a devolução da quantia gasta com despesas de alimentação e hospedagem, que totalizam a quantia de R\$ 432,80 (quatrocentos e trinta e dois reais e oitenta centavos), a título de dano material. Diante do exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos deduzidos para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, consistentes em R\$ 432,80 (quatrocentos e trinta e dois reais e oitenta centavos), corrigidos desde o desembolso e acrescidos de juros de mora desde a citação, e por danos morais, no importe de R\$ 2.500,00, com correção e juros de mora de 1% ao mês desde a presente data. Em razão da sucumbência majoritária da parte requerida, ela arcará com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação. Oportunamente, arquivem-se os autos, com as cautelas e anotações de praxe. P.R.I.C."

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 257/269). Em síntese, deduziu o pedido de majoração da indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tendo em vista todo o transtorno passado em decorrência da má prestação dos serviços. Ao final, o apelante deduziu pedido de reforma da r. sentença para aumento do valor da reparação de danos.

A empresa aérea ré ofertou contrarrazões (fls. 275/281).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento de preparo (fls. 270/271).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

Autora que, embora residente em Brasília/DF, optou por litigar em São Paulo.

A questão central do recurso localiza-se na pretensão da autora de ver majorado o valor da indenização dos danos morais de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Resultou do processo que a autora adquiriu passagem aérea para o trecho Ilhéus - Brasília, com conexão em São Paulo, previsto para partida em 26/04/2024. Sustentou que após chegar ao aeroporto para embarque, tomou conhecimento de que o voo estava atrasado, sem nova previsão de horário para decolagem e sem qualquer justificativa pela companhia. Relatou que depois de aproximadamente 05 horas de espera e sem receber qualquer assistência por parte da Ré, a Autora foi mais uma vez surpreendida pela companhia, com aviso de que o voo G3 1533 tinha sido cancelado, por impedimentos meteorológicos. Dessa forma, perdeu o voo da conexão, sendo reacomodada em voo com partida somente para o dia seguinte. Argumentou que *"Inconformada com o itinerário de realocação apresentado pela Ré, que lhe ocasionaria chegada a Brasília com Belo Horizonte com 18 horas de atraso em relação ao itinerário originalmente contratado, a Autora solicitou à companhia ser reacomodada em outro voo que partisse com maior antecedência, mas a Ré NEGOU o pedido, dizendo que aquela era a única opção que disponibilizaria. Sem alternativa, a Autora acatou as decisões unilaterais tomadas pela Ré, sendo compelida a aceitar o ÚNICO itinerário disponibilizado pela companhia. Como teria que esperar por 13 horas para o início da viagem a Brasília, a Autora solicitou à Ré que lhe prestasse assistência material, nos termos da Resolução nº. 400 da ANAC, contudo, A COMPANHIA NEGOU O PEDIDO. Inconformada com o descaso da Ré, a Autora insistiu por auxílio material durante o pernoite não programado em Ilhéus a que seria submetida, mas a companhia manteve sua abusiva negativa e "deu por encerrado" o atendimento. Dessa forma, novamente sem opções e SEM RECEBER NENHUMA ASSISTÊNCIA POR PARTE DA RÉ, a Autora foi por conta própria a um hotel, arcando com as custas*

de hospedagem e alimentação. No dia seguinte, sentindo-se humilhada, a Autora embarcou no voo de realocação G3 9201, com destino a Guarulhos, que operou normalmente (Doc. 08). Após desembarcar do voo G3 9201, em Guarulhos, a Autora seguiu viagem no voo LA 3257, com destino a Brasília, aonde finalmente chegou com 18 HORAS DE ATRASO em relação ao itinerário originalmente contratado (Doc. 09), o que se revela um verdadeiro absurdo. Em vista desse significativo atraso na chegada a Brasília, a Autora PERDEU a comemoração do aniversário do seu namorado (Doc. 10). (...)" . Daí os pedidos de indenização pelos danos morais sofridos.

A responsabilidade da ré e a existência de danos materiais e morais passíveis de reparação foram reconhecidos na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado.

A autora vivenciou situação de frustração em virtude do atraso injustificado do voo, ao qual acarretou o desembarque no destino 18 horas além do previsto.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

No caso concreto, em que pese a frustração e o desapontamento vivenciado pela autora por não conseguir embarcar no horário previsto, não vislumbro necessidade de majoração dos danos morais já fixados na r. Sentença.

O atraso total na chegada ao destino final pode ser compensado com a indenização fixada na r. sentença, situada dentro dos parâmetros admitidos pela Turma julgadora.

Além disso, a generalidade da petição inicial não deixou transparecer maiores consequências negativas do cancelamento do voo, até

porque a companhia aérea providenciou a reacomodação, e a autora teve fixado na r. Sentença a devolução dos valores gastos por ela para custeio de hospedagem, alimentação e transporte.

Nessa linha de pensamento, mantenho o valor da indenização em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor. Não há insuficiência e razão para modificação, porque ajustado à situação verificada.

A respeito do tema e de situação semelhante, confira-se precedentes desta Turma Julgadora, em que a indenização por danos morais foi arbitrada neste patamar, em falha na prestação dos serviços aéreos que acarretou atraso idêntico ao do caso concreto:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO IMPROVIDO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. REJEIÇÃO. Ação de reparação de danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. Cancelamento de voo e reacomodação para o dia seguinte. Indenização por danos morais fixada em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). Valor razoável e adequado às circunstâncias do caso concreto. Em que pese a frustração e o desapontamento vivenciada pelos autores por não conseguirem embarcar no horário previsto, a falha na prestação dos serviços aéreos terminou compensada com a indenização fixada na r. Sentença. Ausência de perda de compromissos específicos. Generalidade da petição inicial que não deixou transparecer maiores consequências negativas do cancelamento do voo, até porque a companhia aérea além de providenciar a reacomodação, também prestou assistência material de hospedagem, alimentação e transporte. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (Apelação Cível nº 10015729-06.2024.8.26.0048, de minha relatoria, julgado em 28/03/2025).

"VOTO Nº 41640 TRANSPORTE AÉREO. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. QUANTUM REPARATÓRIO. Cancelamento de voo. Atraso de aproximadamente 13 horas para chegar ao destino. Danos morais fixados em R\$ 2.500,00 para cada autora. Ausência de danos extraordinários que justifiquem a elevação do valor da reparação, conforme peculiaridades do caso concreto. Sentença mantida. Recurso não provido." (Apelação Cível nº 1006257-78.2024.8.26.0003, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 13/12/2024).

"APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – ATRASO DE VOO – DANO MORAL RECONHECIDO – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ R\$ 2.000,00 – RECONHECIDA A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – insurgência recursal limitada ao valor da indenização, à atribuição dos ônus da sucumbência e à fixação dos honorários sucumbenciais – pretensão de aumento da indenização para o valor de R\$ 14.000,00 – valor demasiado – indenização que deve ser aumentada para R\$ 5.000,00 (R\$ 2.500,00 para cada apelante) – valor que se mostra razoável, adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese, notadamente considerado que a indenização acaba por beneficiar o núcleo familiar – ônus da sucumbência que devem ser integralmente atribuídos ao apelado – Súmula 326 do STJ – honorários advocatícios que devem ser majorados – fixação em 20% do valor atualizado da condenação. Resultado: recurso parcialmente provido." (Apelação Cível nº 1026098-62.2024.8.26.0002, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 09/12/2024).

"Transporte aéreo internacional – Sentença que reconheceu responsabilidade da ré pelo atraso de voo em 18h no trecho São Paulo/Orlando, fixando danos materiais mas afastando a condenação por danos morais - Apelação dos autores – Danos morais caracterizados, visto que o atraso por culpa da ré retirou dos autores um dia de suas férias em família, causando abalo moral – Diversos fatores atenuantes que, contudo, demandam fixação de indenização em patamar diminuído, sob pena de ser mais benéfico aos autores o atraso do voo do que o próprio cumprimento do contrato de transporte - Apelação parcialmente provida, fixando indenização por danos morais em R\$ 2.500,00 para cada um dos quatro autores." (Apelação Cível nº 1002173-34.2024.8.26.0003, relatora a Desembargadora TANIA AHUALLI, julgado em 16/09/2024).

Concluindo-se, nego provimento ao recurso.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso da autora, mantendo-se a r. Sentença em seus termos e fundamentos.

Em razão da aplicação da súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, fica mantida intacta aquela distribuição das verbas de sucumbência efetivada em primeiro grau. A fase recursal não alterou o quadro, mesmo quando analisado o trabalho dos nobres advogados. Até porque, não apresentada contrarrazões pela companhia aérea apelada.

Alexandre David Malfatti

Relator