



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451580

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149479-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelado HENRIQUE MOUTINHO DE MARCA.

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 SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1149479-07.2024.8.26.0100

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

Apelado: HENRIQUE MOUTINHO DE MARCA

Origem: 18ª Vara Cível do Foro Central

Voto nº 15.328

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da ré. **Primeiro, mantém-se a conclusão de falha na prestação dos serviços.** A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Autores que adquiriram da ré passagens aéreas para o trecho São Luis - São Paulo, previsto para o dia 13/08/2024. Atraso de mais de vinte horas na chegada ao destino final. Cancelamentos sucessivos dos voos. Inexistência de caso fortuito. Manutenção não programada que não fora justificada ou provada. Passageiro que teve que arcar com os custos de hospedagem, alimentação e transporte. Vício na prestação de serviços da companhia aérea ré reconhecido. Ademais, ainda que tenha sido por este motivo, a ré não cumpriu com assistência material adequada aos passageiros. Os artigos 26 e 27 da Resolução nº 400 da ANAC. **E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação, mas com redução do valor da indenização.** Ainda que insuficiente, a companhia aérea ré cumpriu a assistência material de reacomodação, determinada na Resolução da Anac. Assim, adequada a redução da indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Ademais, a indenização deve guardar compatibilidade, ainda, com o conteúdo econômico dos serviços. Valor dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Precedentes desta Turma Julgadora. **Ação julgada procedente em menor extensão em segundo grau.**

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela empresa aérea **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**, no âmbito da ação de indenizatória ajuizada por **HENRIQUE MOUTINHO DE MARCA**. A demanda foi ajuizada e processada pela 18ª Vara Cível do Foro Central.

A r. sentença (fls. 118/120) julgou **procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “O pedido é procedente. Note-se que, no caso, o autor é um consumidor, pois pagou por transporte aéreo que, na sua visão, não foi prestado a contento, e a ré uma fornecedora, na medida em que foi contratada para a realização do transporte aéreo mediante pagamento. Aplica-se, pois, o Código de Defesa do Consumidor. Os fatos narrados pelo autor, consistentes em atraso na chegada ao destino em mais de 19 horas, não foram impugnados. Sendo os fatos incontroversos, entendemos que dão ensejo a uma indenização moral. Além de o Código de Defesa do Consumidor prever a responsabilidade objetiva por defeito na prestação do serviço (art. 14), que efetivamente ocorreu com o atraso do voo, o art. 927, parágrafo único, do Código Civil deixa bem clara a responsabilidade do fornecedor quando a sua atividade econômica puder causar algum risco aos direitos de outrem. Em que pese não ser previsível quando uma intercorrência com decolagem ou pouso irá ocorrer, tais intercorrências são possíveis de ocorrer, causam risco de dano ao consumidor e tal risco deve ser suportado pelo fornecedor por força de lei (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e art. 927, § único, do Código Civil). Cabe a indenização por dano moral, já que o atraso do voo causou agonia no consumidor, que chegou atrasado ao destino em mais de 19 horas. Tempo desperdiçado do consumidor, que teve que aguardar a conclusão da manutenção da aeronave, uma vez que a companhia aérea não tomou providências para mitigar a agonia imposta ao consumidor, como realocá-lo em outro voo em menos de quatro horas, fornecendo alojamento e alimentação durante a espera. Quanto à quantificação do dano moral, considerando a presumida capacidade econômica das partes, a gravidade da conduta (mais de 19 horas de atraso), bem como a necessidade de impor sanção, mas sem caracterizar enriquecimento sem causa, fixo a indenização em R\$ 10.000,00. A alegação de advocacia predatória, apta a nulificar a ação, não convence. O autor concedeu procuração ao advogado (fls. 14 e 15), pagou as despesas iniciais (fls 24/29) e a repetição de ações semelhantes do mesmo advogado, ainda que o autor possa eventualmente residir fora desta comarca (o que não é o caso), indica especialização em direito do consumidor (advocacia de massa), mas não intenção deliberada de praticar fraude processual. Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 como indenização por dano moral. Sobre o valor da indenização, incidirão correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir desta sentença, e juros moratórios legais (art. 406, Código Civil), a partir da citação Sucumbente a requerida, responderá integralmente pelas custas e despesas adiantadas pela parte autora, além de honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor da condenação. P.I.C.”

A **companhia aérea ré** apresentou **apelação** (fls. 123/130). Em resumo, sustentou que o cancelamento do voo sucedeu em decorrência de manutenção não programada e que tal necessidade foi verificada momentos antes da decolagem da aeronave. Alegou a inexistência de responsabilidade da apelante e a inexistência de danos morais passíveis de reparação. Ao final, a apelante articulou pedido para a improcedência da ação ou, sucessivamente, redução da importância da reparação dos danos morais.

O autor ofertou **contrarrazões** (fls. 136/146). A parte solicitou a manutenção da r. Sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fls. 131/132).

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.

Consta na petição inicial, que o autor firmou contrato de transporte aéreo para o trajeto São Luis – São Paulo, programado para o dia 13/08/2024. Narrou que no dia da viagem, se dirigiu ao aeroporto com a devida antecedência. Contudo, após ter sido autorizado o embarque e encontrando-se os passageiros devidamente acomodados em suas poltronas, a tripulação os surpreendeu negativamente com a informação de que a aeronave não prosseguiria com o voo, orientando os passageiros a desembarcarem e resgatarem suas bagagens. Narrou que *"O Autor dirigiu-se aos balcões de atendimento da Ré, na qual enfrentou longas filas e mais de duas horas de tempo de espera, tendo os funcionários da companhia aérea se limitado a informar que a nova previsão de decolagem seria às 19:00 horas, sem maiores justificativas. O Autor ainda consultou a Ré quanto à alguma assistência para sua acomodação, alimentação e transporte durante as desarrazoadas horas de espera as quais estava sendo injustamente submetido, tendo a companhia aérea, em evidente afronta aos termos dos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da ANAC, se limitado a fornecer um voucher de transporte via aplicativo. No final do dia 13.08.2024, o Autor retornou ao aeroporto de São Luis/MA para realização de novo procedimento de check-in e despacho de bagagem; contudo, no momento de seu*

atendimento em balcão, a Ré mais uma vez o surpreendeu com a informação de nova alteração do horário do voo, conforme abaixo: (doc. 02) (ii) Voo G3 1509 – Saindo de São Luis (SLZ) às 01:00 horas do dia 14.08.2024, chegando ao Aeroporto Internacional de Cumbica – Guarulhos (GRU) às 04:00 horas do mesmo dia. O Autor foi tomado por um sentimento de impotência e opressão, percebendo-se que o contrato de prestação de serviços firmado com a Ré de nada valia, vez que estava à mercê da vontade da empresa em (des)cumprir o contrato como bem entendia. Dessa forma, após intenso desgaste físico e psicológico, o Autor enfim conseguiu aterrissar no Aeroporto de Cumbica às 04:08 horas do dia 14.08.2024.". Daí os pedidos de danos morais.

Na contestação (fls. 37/55), a companhia aérea ré afirmou que o atraso ocorreu em razão da necessidade de manutenção na aeronave. Além disso, prestou toda a assistência necessária e providenciou a reacomodação do passageiro. Pugnou pela improcedência da ação.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC) a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º., inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar, no mundo moderno.

No caso concreto, a ré limitou-se a esclarecer que o cancelamento dos voos se motivou por manutenção. A ré nada provou sobre aquele evento qualificado como "caso fortuito". E, atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança e à eficiência do serviço.

Diante da responsabilidade objetiva, **a ré deve reparar os danos morais experimentados pela autora e não funciona como excludente a alegação de que o atraso ocorreu devido a manutenção inesperada da aeronave. Esse fato sequer restou explicado e demonstrado.** A manutenção como regra é uma ação planejada. A exceção (uma manutenção inesperada), por isso, exige justificativa e prova.

A respeito da não demonstração pela empresa aérea da alteração do voo por problemas operacionais, confira-se precedente desta Turma Julgadora, Apelação Cível nº 1139227-47.2021.8.26.0100, relatora a

Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 09/08/2023, destacando-se a ementa com realce da parte pertinente:

*"Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos. falha na prestação de serviço caracterizada. **O cancelamento de voo em razão de problemas operacionais não pode ser considerado como fato imprevisível. Ao contrário, evidencia responsabilidade da ré pelo evento danoso. Restou bem caracterizada a falha na prestação do serviço.** dano moral configurado. No caso dos autos, houve o cancelamento do voo no momento do embarque, tarde da noite. O autor nega o fornecimento de alimentação pela ré. Foram realocados para trecho aéreo que partiria no dia seguinte, e chegaram ao destino com 9 (horas) horas de atraso. Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência diante do atraso do voo, os revezes, o estresse, extrapolam o mero dissabor do cotidiano, não restando dúvida da existência do propalado dano moral. Quantificação dos danos morais. O montante da reparação dos danos morais será fixado em R\$ 5.000,00, para cada autor, como montante adequado dentro de um critério de prudência e razoabilidade. CONECTÁRIOS. O valor deverá ser atualizado segundo a tabela prática de atualização dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte, desde a data de publicação do acórdão. O termo inicial da incidência dos juros moratórios, cuidando-se de responsabilidade civil contratual, é a data da citação. Apelação parcialmente provida."*

Ademais, ainda que tenha sido por este motivo, a ré não cumpriu com assistência material adequada aos passageiros.

Os artigos 26 e 27 da Resolução nº 400 da ANAC dispõe que:

"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.

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."

Todavia, conforme se depreca dos autos, o passageiros se viu obrigado a arcar com os custos de hospedagem e alimentação, visto que a companhia aérea somente forneceu um voucher de transporte via aplicativo (fls. 03): *"O Autor ainda consultou a Ré quanto à alguma assistência para sua acomodação, alimentação e transporte durante as desarrazoadas horas de espera as quais estava sendo injustamente submetido, tendo a companhia aérea, em evidente afronta aos termos dos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da ANAC, se limitado a fornecer um voucher de transporte via aplicativo."*

Ou seja, a companhia aérea descumpriu com a legislação e deixou de amenizar o evento danoso, sem qualquer esclarecimento.

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação.

O autor vivenciou situação de frustração. As remarcações unilaterais da ré retardaram a chegada ao destino final em cerca de 20 horas.

Acontecimentos desse tipo – cancelamento do voo - causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações. E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados como programado.

Passo a apreciar 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 entanto, ainda que insuficiente, a companhia aérea ré cumpriu a assistência material de reacomodação, determinada na Resolução da Anac.

O artigo 28 da Resolução nº 400 da ANAC garante que:

"(...) Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro."

Ademais, a indenização deve guardar compatibilidade, ainda, com o conteúdo econômico dos serviços.

Nessa linha de pensamento, a partir dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, reduzo o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois em parâmetro razoável e admitido por esta Turma Julgadora em casos semelhantes.

Esse novo valor identificado já considerará o novo termo inicial da correção monetária (a partir do julgamento em segundo grau). Os valores serão acrescidos de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Nesse sentido, confira-se precedentes desta Turma

julgadora, destacando-se as ementas:

"APELAÇÃO - Atraso em voo internacional de 20 horas - Danos morais - Indenização - Sentença de parcial procedência. RECURSO DO AUTOR objetivando a reforma da sentença para majoração da condenação em danos morais para o montante de R\$ 10.000,00. RELAÇÃO DE CONSUMO - Contrato de transporte aéreo - Responsabilidade objetiva da transportadora - Artigos 734 e seguintes do Código Civil e artigo 14 da Lei nº 8.078/90 - Ausência de causa excludente de responsabilidade - Mero fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica exercida - Dano moral evidenciado - Verba indenizatória elevada para R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. " (Apelação cível nº 1172397-39.2023.8.26.0100, relator o Desembargador MARCO PELEGRINI, julgado em 17/03/2025)

"TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Voo partindo de Campinas/SP com destino a Lisboa/Portugal. Cancelamento do voo e acomodação dos passageiros somente no dia seguinte. Apelada que instalou os Apelantes em hotel enquanto aguardavam o horário do novo voo de acomodação. Atraso que acarretou a perda de um dia de passeio em Portugal, bem como a perda de uma diária de hotel, tendo em vista o atraso de 20 horas para chegada ao destino. Danos morais e materiais configurados. Quantum reparatório fixado em R\$ 10.000,00, sendo R\$ 5.000,00 para cada um dos autores adultos, conforme peculiaridades do caso concreto, observada a Súmula 326 do STJ. Ausente de danos morais passíveis de reparação em relação ao passageiro menor O.S.D.V., que ficou acompanhada pelos responsáveis sem qualquer descrição de singularidade. Não poderiam ser equiparadas as extensões dos danos morais dos adultos e da criança, que contava com apenas três anos de idade no momento dos fatos. Dano material de 167 euros, referente a uma diária de hotel em Portugal – equivalente a R\$ 895,05. Sentença reformada, para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais. Recurso parcialmente provido." (Apelação cível nº 1027796-03.2024.8.26.0100, de minha relatoria, julgado em 05/03/2025)

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso da ré.

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, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da companhia aérea ré e reformo a r. sentença a para reduzir a procedência da ação e fixar o valor da indenização dos danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir de 23/09/2024, fl. 36).

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, evidente com alteração da base de cálculo, diante da redução da condenação.

Alexandre David Malfatti

Relator