

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 4ª VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL DO JABAQUARA DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1030986-08.2023.8.26.0003
Procedimento Comum

HRAVI LEONARDO AMARAL BARCELOS, brasileiro, solteiro, estudante, menor e relativamente incapaz, portador da cédula de identidade RG nº. 7522207 e inscrito no CPF/MF sob o nº. 033.762.821-10, neste ato assistido por sua genitora **Renata Bruna Pereira do Amaral Barcelos**, brasileira, casada, bancária, portadora da cédula de identidade RG nº. 4563329 e inscrita no CPF/MF sob o nº. 995.368.111-20, residentes e domiciliados na Rua Walter Lopes da Silva, nº. 44, apto. 102, Res. Ibiza Jardim Panorama, Montes Claros/MG, CEP. 39401-092, nos autos da ação em epígrafe, que por essa Vara e respectivo cartório promove em face de **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 06.164.253/0001-87, com sede na Praça Comandante Linneu Gomes, s/n, portaria 03, prédio 24, Campo Belo, São Paulo/SP, CEP. 04626-020, por seu advogado e bastante procurador infra-assinado, vem respeitosamente à presença de V. Exa., nos termos dos artigos 1.009 e seguintes, do Código de Processo Civil, interpor, tempestivamente, **APELAÇÃO** em face da sentença que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente ação, condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde a prolação da sentença e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; e diante da sucumbência recíproca, a parte Apelante arcará com 15% das custas processuais, enquanto a Apelada arcará com 85%, além de honorários advocatícios, sendo devido ao patrono da parte Apelante R\$ 1.700,00 (mil e setecentos reais), bem como sendo devido ao patrono da Apelada R\$ 300,00 (trezentos reais).

Isto posto, requer seja o feito remetido à Instância Superior, para que ao final seja dado inteiro provimento ao presente recurso.

A parte Apelante ainda informa que as competentes custas foram recolhidas conforme documento em anexo, **ressaltando-se que os valores referentes ao porte de remessa e retorno estão dispensados, conforme artigo 1.007, §3º, do Código de Processo Civil.**

Termos em que,
Pede Deferimento.
São Paulo, data na margem.

Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP nº. 320.719

Apelante: HRAVI LEONARDO AMARAL BARCELOS

Apelada: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

4ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL III – JABAQUARA DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP

Autos de processo nº 1030986-08.2023.8.26.0003

EGRÉGIO TRIBUNAL

RAZÕES DE APELAÇÃO

Antes de adentrar no mérito da Apelação, cabe à parte Apelante apenas abrir este tópico preliminar para frisar que os consumidores programam suas viagens com a ida e o retorno em horários previamente agendados, pensando em seus compromissos, suas férias, sejam curtas ou longas, em descansar após um longo período de trabalho, ou tirar pelo menos um dia antes de retornar de suas férias para organizar as roupas e itens levados para viagem, mas diante de atitudes irresponsáveis das companhias aéreas estes consumidores são prejudicados.

Exas., o presente caso demonstra de forma clara a quantidade de vidas que são atrapalhadas, em vista de um atraso, cancelamento de voo, *overbooking*, ou qualquer problema decorrente da má prestação de serviços das companhias aéreas e ao menos que haja indenizações em valor que faça com que as companhias aéreas indenizem devidamente os danos ocasionados aos passageiros e repensem em como agir frente aos seus consumidores, que arcam com altos valores para verem-se transportados em horário e dia contratado, tais fatos continuarão a ocorrer e os consumidores cada vez mais prejudicados.

Vejam Exas., no presente caso, 01 (uma) pessoa estava viajando e fora afetada pelo erro da Apelada, imaginem a quantidade de pessoas que estavam no avião e foram afetadas da mesma forma ou de forma pior, ou seja, cerca de 300 pessoas devem ter sido prejudicadas pelo cancelamento do voo em questão e somente 01 (uma) pessoa buscou o judiciário tentando receber alguma indenização em vista de todos os prejuízos sofridos pelo atraso.

Trata-se de um ATRASO DE VOO, o que ocasionou PERDA DE VOO DE CONEXÃO, realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos, sem assistência material adequada e digna por parte da Apelada e chegada ao destino com 24 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSO, mesmo havendo voos alternativos, que permitiriam a chegada com menor atraso, transtorno este ocorrido pela falta de cuidado da Apelada e quebra de contrato firmado, que gerou prejuízos à parte Apelante.

O Judiciário não pode ser conivente e banalizar a pífia prestação de serviços da empresa Apelada e demais empresas que fazem o Brasil (e os brasileiros) serem motivos de chacota.

Compete ao Judiciário combater a mazela e danos gerados pelas companhias aéreas aos passageiros.

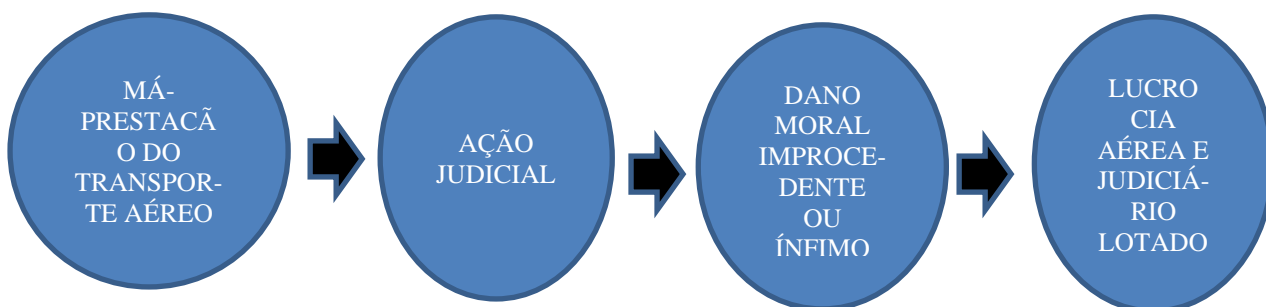
A Apelada e outras empresas somente prestarão um serviço de qualidade quando o Judiciário agir com o rigor da lei, impondo-lhes as devidas indenizações que compensarão os danos morais sofridos, como seria o mínimo no presente caso.

Decisões como a sentença recorrida, só sobrecarregam a máquina e dão azo a péssima prestação de serviços das empresas, como consabido, inclusive por este Tribunal, caso contrário não haveria tantas ações sobre o tema.

O ciclo vicioso no qual as ínfimas indenizações fixadas no Judiciário ou até mesmo as improcedências servem de estímulo para as companhias aéreas seguirem prestando um péssimo serviço, e por sua vez, entupindo o Poder Público de ações.

Pois se prestassem um serviço correto, não haveria tantos processos. E se as indenizações fossem condizentes com a extensão do dano e com a capacidade econômica do ofensor, isto é, com o rigor da lei, haveria estímulo para as empresas prestarem um serviço melhor, haja vista que teriam receio das indenizações fixadas.

Assim, da forma como está, é um ótimo negócio para as cias aéreas prestarem um péssimo serviço.



Serviço ruim + indenização improcedente/irrisória = Lucro da cia aérea e fórum congestionado.

O fato é que as empresas poderiam resolver essas situações de forma extrajudicial, mas apoiam-se em decisões como a combatida para fazer o que bem entendem e prejudicar seus consumidores que pagam (CARO) por uma passagem e recebem uma prestação de serviço totalmente defeituosa por inúmeras vezes.

I – BREVE SÍNTESE DA AÇÃO.

Trata-se de ação de pedido de indenização por danos morais e materiais em virtude do **ATRASO DE VOO, o que ocasionou PERDA DE VOO DE CONEXÃO**, realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos, sem assistência material adequada e digna por parte da Apelada e chegada ao destino com **24 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSO, mesmo havendo voos alternativos**, que permitiriam a chegada com menor atraso, transtorno este ocorrido pela falta de cuidado da Apelada e quebra de contrato firmado, que gerou prejuízos à parte Apelante.

Conforme relatado na inicial, a parte Apelante, **que conta com apenas 16 anos de idade** e que estava em São Luís, no Maranhão, programou viagem de retorno com destino a Montes Claros e para tanto, sua genitora, Renata, adquiriu em seu nome passagens aéreas em voos operados pela Apelada, de acordo com o itinerário abaixo:

- i) Retorno: voo G3 1871, com saída de São Luís no dia 14 de setembro de 2023, às 11h55, e chegada a Salvador às 14h10 do mesmo dia;
- ii) Conexão: voo G3 1695, com saída de Salvador no dia 14 de setembro de 2023, às 18h40, e chegada a Guarulhos às 21h15 do mesmo dia;
- iii) Conexão: voo G3 1336, com saída de Guarulhos no dia 14 de setembro de 2023, às 22h05, e chegada a Montes Claros às 23h45 do mesmo dia.

No dia da viagem, a parte Apelante dirigiu-se ao aeroporto de São Luís, com a antecedência necessária, realizou o *check-in*, despachou sua bagagem e, em seguida, **embarcou sozinho** no voo G3 1871.

Ato contínuo, a parte Apelante desembarcou do voo G3 1871, em Salvador e logo em seguida dirigiu-se ao portão de embarque do voo G3 1695.

Contudo, **no momento do embarque**, em Salvador, a parte Apelante foi surpreendida por funcionários da Apelada, com notícia de que o **voo G3 1695 estava ATRASADO**, sem nova previsão de horário para decolagem e **sem qualquer justificativa**.

Sem entender o que estava acontecendo, a parte Apelante perguntou aos funcionários da Apelada o motivo do atraso, mas, **sem receber qualquer esclarecimento**, foi apenas informado de que deveria aguardar o voo G3 1695.

Sem opções e muito preocupado, a parte Apelante esperou o voo e, depois de aproximadamente 01h de atraso, embarcou no voo G3 1695, iniciando viagem a Guarulhos, **onde desembarcou após o horário inicialmente previsto**, o que resultou na **PERDA do voo de conexão G3 1336**.

Então, logo em seguida ao desembarque do voo G3 1695, sem entender o que estava acontecendo, a parte Apelante **sofreu CRISE DE ANSIEDADE e ficou PERDIDO e SOZINHO em Guarulhos, sem nenhuma assistência por parte da Apelada.**

Neste contexto, os genitores da parte Apelante estavam extremamente angustiados e preocupados, tentando de todas as formas contatar a Apelada, mas sem qualquer êxito. Dentre as tentativas desesperadas de contato com a Apelada, o genitor da parte Apelante registrou **reclamação** em face desta, junto ao PROCON, relatando o ocorrido, **mas igualmente sucesso:**

Data 14/09/2023 Autor LEANDRO RIBEIRO BARCELOS

Meu filho embarcou hoje 14/09 no aeroporto de São Luís com destino final em Montes Claros-MG com três conexões a primeira conexão em Salvador sentido Guarulhos acontece que o voo de Salvador a Guarulhos voo n 1695 atrasou e quando meu filho chegou em Guarulhos o voo para Montes Claros já havia ido. Meu filho é menor de idade está a duas horas tentando falar com algum atendente no aeroporto da Gol e não consegue falar com ninguém da Gol estamos a dois mil km de distância desesperados. Detalhe ele tem prova amanhã (sexta-feira 15/09) na cidade onde ele deveria ter chegado hoje as 23:00hs. Meu filho tem 16 anos de idade está sozinho no aeroporto de Guarulhos assustado tendo crise de Ansiedade e não estamos tendo nenhum suporte

Após longo período de muita angústia, um funcionário da Apelada direcionou a parte Apelante ao responsável pela adoção das providências necessárias.

No guichê de atendimento da Apelada, a parte Apelante solicitou esclarecimentos e solução imediata para a perda do voo de conexão G3 1336, oportunidade em que foi apenas informado pelos colaboradores da companhia de que seria **realocado em outro voo com destino a Montes Claros:**

- i) Retorno: voo G3 1336, com saída de Guarulhos no dia 15 de setembro de 2023, às 22h05, e chegada a Montes Claros às 23h45 do mesmo dia.

Indignado com o itinerário de realocação apresentado pela Apelada, que ocasionaria chegada ao destino com **24H DE ATRASO** em relação ao itinerário originalmente contratado, a parte Apelante **solicitou à Apelada ser realocado em outro voo que partisse com maior antecedência**, mas a Apelada **NEGOU** o pedido, sob o argumento de que aquela era a única opção.

Não acreditando na informação prestada pela Apelada, a parte Apelante retirou-se do balcão e resolveu pesquisar voos, **encontrando outros 02 voos, nos quais poderia ser acomodado e que permitiriam que chegasse a Montes Claros com menor atraso.** Assim, com a pesquisa de voo em mãos, a parte Apelante retornou ao guichê da Apelada e solicitou ser realocado em um dos 02 itinerários abaixo:

- Itinerário 01

- i) Retorno: voo LA 3398, com saída de Guarulhos no dia 15 de setembro de 2023, às 12h56, e chegada a Montes Claros às 14h13 do mesmo dia.

- Itinerário 02

- i) Retorno: voo AD 5031, com saída de Guarulhos no dia 15 de setembro de 2023, às 15h22, e chegada a Belo Horizonte às 16h27 do mesmo dia;
- ii) Conexão: voo AD 4121, com saída de Belo Horizonte no dia 15 de setembro de 2023, às 17h26, e chegada a Montes Claros às 18h45 do mesmo dia.

Entretanto, os funcionários da Apelada foram categóricos e disseram que a parte Apelante **NÃO** seria realocado em nenhum dos itinerários acima e que, se quisesse viajar em voo diverso do apresentado pela companhia, deveria adquirir nova passagem aérea.

Sem alternativas, a parte Apelante foi **obrigada a acatar as imposições unilaterais** da Apelada e aguardar o voo do novo itinerário.

Como teria que aguardar cerca de 21h para o reinício da viagem de volta, a parte Apelante solicitou à Apelada que prestasse **assistência material**, nos termos da Resolução nº. 400 da ANAC, **mas, somente depois de muita insistência por parte da parte Apelante, que possui apenas 16 anos de idade, a Apelada concordou em fornecer apenas auxílio para hospedagem em Guarulhos, negando assistência com alimentação.**

Assim, a parte Apelante deixou o aeroporto de Guarulhos e dirigiu-se ao local de hospedagem designado pela companhia.

Neste ponto, cabe destacar que apesar de a parte Apelante ter recebido um *voucher* de acomodação, a assistência da Apelada em condições mínimas não exclui a sua responsabilidade perante a parte Apelante, de modo que se torna uma confissão da sua má-prestação de serviços, já que **o mínimo** que se espera numa situação destas é um tratamento digno com as necessidades básicas dos consumidores, inclusive porque, conforme supracitado, referida assistência revelou-se **precária e insuficiente**.

Na noite do dia 15 de setembro de 2023, a parte Apelante retornou ao aeroporto de Guarulhos, embarcou no voo de realocação G3 1336 e finalmente **reiniciou viagem** com destino a Montes Claros, aonde chegou com **24H DE ATRASO** em relação ao itinerário originalmente contratado, o que se revela um verdadeiro absurdo.

Por conta do significativo atraso na chegada a Montes Claros, a parte Apelante **PERDEU PROVAS ESCOLARES, precisando arcar com o pagamento de R\$ 200,00 (duzentos reais)**, para segunda chamada das avaliações no colégio.

Não bastasse isso, em vista da assistência material inadequada por parte da Apelada, a parte Apelante precisou custear **despesa extra, no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais)**, com alimentação, durante o período de solução do impasse e de espera pelo voo de realocação.

Por todos os transtornos, a parte Apelante pleiteou a condenação da Apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como o pagamento de indenização a título de danos materiais, perfazendo o valor de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais).

Regularmente citada, a Apelada apresentou contestação alegando, em breve síntese, que: preliminarmente, o polo passivo deve ser retificado, pois é apenas a *holding* controladora do “Grupo Gol” e a responsável pelo transporte aéreo é a Gol Linhas Aéreas S/A; também em preliminar, o patrono da parte Apelante realiza a prática de advocacia predatória; ainda em preliminar, falta de interesse processual, pois a parte Apelante não buscou conciliação pela via administrativa antes do ingresso judicial; quanto ao mérito, o atraso de voo ocorreu diante da necessidade de readequação da malha aérea, portanto, configurando excludente de responsabilidade; forneceu à parte Apelante assistência material; deveria ser aplicado ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica; a parte Apelante não suportou e não comprovou os danos morais no presente caso; caso houvesse a sua condenação, a indenização por danos morais deveria ser arbitrada em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; e impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Apresentada a réplica rebatendo todas as alegações da contestação da Apelada, sobreveio a sentença de parcial procedência da ação, condenando a Apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde a prolação da sentença e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; e diante da sucumbência recíproca, a parte Apelante arcará com 15% das custas processuais, enquanto a Apelada arcará com 85%, além de honorários advocatícios, sendo devido ao patrono da parte Apelante R\$ 1.700,00 (mil e setecentos reais), bem como sendo devido ao patrono da Apelada R\$ 300,00 (trezentos reais).

Entendeu o Juízo *a quo* como incontroverso nos autos o atraso de voo ocorrido.

Entendeu também o Juízo *a quo* que a necessidade de readequação da malha aérea não configura excludente de responsabilidade, tratando-se de fortuito interno, inclusive, sendo inerente ao risco da atividade econômica explorada pela Apelada.

Entendeu ainda o Juízo *a quo* que os danos materiais foram parcialmente comprovados.

Por fim, o Juízo *a quo* entendeu por fixar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sob o seguinte prisma: *“No que pertine ao valor da indenização, partindo-se da premissa de que a indenização por danos morais não pode configurar-se em causa de enriquecimento ilícito ao credor, e consequente empobrecimento sem causa pelo devedor, tendo em conta a extensão do dano, bem como que a ré prestou assistência material com hospedagem, entendo por bem fixá-lo em R\$ 5.000,00.”.*

Todavia, em que pese o nobre entendimento do Juízo *a quo*, a sentença deverá ser reformada em relação ao valor da indenização por danos morais e em relação

à condenação da parte Apelante em sucumbência recíproca, conforme a seguir restará demonstrado.

II – MÉRITO.

a) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENÇA PARA A MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

Conforme relatado, o Juízo *a quo* entendeu por fixar a indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em que pese o entendimento adotado pelo Juiz *a quo*, a sentença merece ser reformada neste ponto, pois o valor fixado é irrisório comparado ao tamanho dos aborrecimentos e constrangimentos suportados pelos Apelantes, **tendo em vista que no presente caso ocorreu ATRASO DE VOO, o que ocasionou PERDA DE VOO DE CONEXÃO, realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos, sem assistência material adequada e digna por parte da Apelada e chegada ao destino com 24 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSO, mesmo havendo voos alternativos, que permitiriam a chegada com menor atraso.**

Desta forma, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado em patamar que contemple uma indenização justa pelos sofrimentos que a parte Apelante fora submetida, bem como um valor que tenha caráter pedagógico à Apelada, pela “quebra de contrato” e consequentemente pela má prestação de serviço, de forma a evitar que venha a incidir novamente na conduta.

Assim, temos, que o dano moral, como definido pela doutrina, tem um duplo caráter: i) compensatório – a fim de compensar a dor, sofrimento, o dano suportado pela vítima; e ii) pedagógico – com a finalidade de punir o causador do dano educando-o para que haja de maneira diversa em casos futuros.

O caráter pedagógico dos danos morais já fora muito bem esmiuçado pelo Professor Caio Mário da Silva Pereira, conforme constata-se no livro *Responsabilidade Civil*, Forense, 6ª ed., 1995, Rio de Janeiro, p. 65:

"O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório."

Também Maria Helena Diniz (Curso de Direito Civil Brasileiro, Saraiva, 11ª ed. 1º V, pg. 292) enfatiza a sanção civil encarnada na reparabilidade do ato ilícito, ao lado da função compensatória:

"...quando a vítima reclama a reparação pecuniária em virtude de dano moral que recai sobre a honra, no profissional e família, não pede um preço para sua dor, mas apenas que se lhe outorgue um meio de atenuar, em parte, as consequências do prejuízo. Na reparação do dano moral,

o dinheiro não desempenha a função de equivalência, como no dano material, porém, concomitantemente, a função satisfatória e a de pena..."

Outrossim, a reincidência da conduta geradora do dano é um dos critérios mais relevantes na fixação do montante indenizatório.

Temos que referido critério é objetivo, pois diante de simples pesquisa jurisprudencial deste E. Tribunal verifica-se o número de vezes em que aquele tipo de evento danoso ocorreu em circunstâncias semelhantes com outras vítimas, tendo como responsável o mesmo agente.

No entendimento de Rizzatto Nunes:

“Ora, na fixação da indenização deve-se levar em conta essas repetições para que se encontre um valor capaz de pôr freio nos eventos danosos. Caso contrário, quando se tratar de empresas de porte que oferecem seus produtos e serviços a milhões de consumidores, tais indenizações acabam inexoravelmente incorporadas ao custo e, conseqüentemente, remetidas ao preço.” (NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005 p. 316.).

A persistência do agente lesante em não tomar as providências necessárias para evitar a ocorrência de danos demonstra que o resultado é previsível, todavia, nada é feito para evitá-lo.

Em uma analogia com o direito penal, trata-se da hipótese de dolo eventual, no que o agente assume as consequências do seu ato ou omissão, ciente de que o dano pode ocorrer e prejudicar outrem.

O dever moral expresso pelo princípio *neminem laedere* é simplesmente ignorado, pois, mesmo sendo eventualmente processado e condenado, o agente lesante considera que prejuízo da condenação não é relevante para que mude de orientação, como de fato ocorre no presente caso.

In casu, há o dolo direto em causar o dano, **pois a Apelada tem plena consciência da repercussão de sua conduta.**

Segundo Damásio de Jesus:

“Se o sujeito mentaliza o evento e pensa ‘para mim é indiferente que ocorra, tanto faz, dane-se a vítima, pouco me importa que morra’, não é necessário socorrer-se da forma eventual. Se essa atitude subjetiva passa pela mente do sujeito durante a realização da conduta, trata-se de dolo direto, uma vez que a previsão e o acréscido consentimento concreto, claro e atual, não se tratando de

simples indiferença ao bem jurídico, equivalem ao querer direto.(grifo nosso) (JESUS, Damásio E. Direito Penal: Parte Geral. V. 1. São Paulo: Editora Saraiva, 2003, p. 291-292.

Em hipóteses semelhantes à do exemplo acima, a reprovabilidade da conduta é maior e esse fato implica na necessidade de fixar um valor indenizatório suficiente para cumprir com a função do dano extrapatrimonial.

Somente uma condenação pecuniária expressiva servirá de punição e diminuirá o ânimo do agente lesante em causar dano.

Ora, é o prejuízo financeiro em decorrência da condenação judicial que transformará a prática reiterada da empresa lesante em procedimentos que respeitam os direitos da personalidade dos consumidores.

Outrossim, Exas., cabe ressaltar que **em casos de cancelamento/atraso de voo com período inferior ao do presente caso, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo condenou a companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada passageiro**, vejamos:

*“Direito do consumidor. Transporte aéreo. Atraso de voo e alteração de trajeto. **Atraso de 09 (nove) horas ao local do destino.** Danos morais. Majoração do quantum indenizatório. Recurso provido. I. Caso em exame Trata-se de apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, condenando a ré ao pagamento de R\$ 54,85 a título de danos materiais e R\$ 500,00 a título de danos morais, em razão do atraso de voo e alteração de trajeto, que resultaram na perda de compromisso profissional. (...) 5. **Com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e considerando os precedentes jurisprudenciais aplicáveis, a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00, valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1003910-06.2024.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA PARTE AUTORA. PARCIAL SUBSISTÊNCIA. 1. Ação de indenização por dano material e moral consubstanciada em atraso de primeiro trecho de voo, com perda de



conexão, reacomodação e **chegada ao destino final com mais de 10 horas de atraso** julgada improcedente. (...) Caracterizado o fortuito interno, resta assegurada a indenização por danos materiais e morais, no caso concreto, pelo atraso desproporcional suportado, falta de adequada comunicação e prestação de auxílio material. 3. **Cabível indenização moral no valor de R\$ 10.000,00 (cinco mil para cada autor), em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1006295-27.2023.8.26.0003; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024**) (g.n.)

“Apelação Cível. Ação Indenizatória. Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré. Transporte aéreo nacional de passageiros. Cancelamento de voo, com realocação de forma deficitária, gerando **atraso de 10 horas**. Dano moral caracterizado. Cancelamento de voo por readequação de malha aérea não é exime a companhia aérea de sua responsabilidade. (...). **"Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.** (...)” (TJSP; Apelação Cível 1002808-14.2024.8.26.0068; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024**) (g.n.)

Ademais, **o presente caso é cercado de desobrigações por parte da Apelada, de modo que todos os transtornos causados à parte Apelante decorreram de falhas injustificadas e que causaram grande sentimento de preocupação e revolta, o que merece ser levado em consideração para a majoração da indenização pleiteada**, vejamos:

Na inicial, a parte Apelante informou pesquisa de voo em que poderia ter sido reacomodada para que chegasse com antecedência ao seu destino e assim não teria que passar pela humilhação a que fora submetido e nem sofrer tantos danos, vejamos:

- Itinerário 01

- i) Retorno: voo LA 3398, com saída de Guarulhos no dia 15 de setembro de 2023, às 12h56, e chegada a Montes Claros às 14h13 do mesmo dia.



- Itinerário 02

- ii) Retorno: voo AD 5031, com saída de Guarulhos no dia 15 de setembro de 2023, às 15h22, e chegada a Belo Horizonte às 16h27 do mesmo dia;
- iii) Conexão: voo AD 4121, com saída de Belo Horizonte no dia 15 de setembro de 2023, às 17h26, e chegada a Montes Claros às 18h45 do mesmo dia.

Se a Apelada tivesse um mínimo de boa-fé e respeito aos direitos da parte Apelante, teria realizado sua acomodação gratuita em tais voos, conforme preconiza o artigo 28, inciso I, da Resolução 400 da ANAC e artigo 741, do Código Civil, o que faria com que a parte Apelante chegasse ao seu destino com antecedência.

Entretanto, não só a Apelada não realizou a acomodação, como sequer impugnou tal alegação em sua defesa, **restando assim tal alegação reputada como verdadeira na forma do supracitado artigo 341, caput, do Código de processo Civil, aliás representando pela Apelada a total afronta ao artigo 28, da Resolução 400 da ANAC, já que a parte Apelante poderia ter sido reacomodada em voos anteriores.**

O E. Tribunal de Justiça entende que a omissão da companhia aérea em reacomodar seu passageiro no primeiro voo disponível, que não acarretaria demasiados transtornos e atraso ao seu consumidor, gera por si só danos morais indenizáveis, vejamos:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. (...). **Atraso do voo inicial**, o que gerou a perda do voo de conexão. Hipótese em que o passageiro foi realocado para outro voo que partiu no dia seguinte. Consideração de que o autor chegou ao destino final com 24 horas de atraso. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação de serviço de transporte aéreo. **Danos morais indenizáveis caracterizados.** (...) **considerado para tanto que a empresa aérea não ofereceu alternativas razoáveis de reacomodação e que melhor conviessem ao autor.** (...)”*
(TJSP; Apelação Cível 1004428-62.2024.8.26.0100;
Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 28/04/2014;**
Data de Registro: 09/09/2024) (g.n.)

Outrossim, cabe ressaltar que o voo originalmente contratado sofreu atraso diante de um problema operacional, entretanto, **é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo de que a ocorrência de quaisquer problemas operacionais relacionados à companhia aérea (manutenção da aeronave, readequação da malha aérea, troca da tripulação e demais problemas operacionais) são irrelevantes para afastar a responsabilidade da companhia aérea, já que trata-se de fortuito interno da**



própria Apelada, a qual deve responder pela qualidade das aeronaves, de seus funcionários e pela organização e horários previamente acertados e contratados entre as partes, além de seus serviços, não havendo assim como afastar a indenização devida em razão dos danos morais e materiais suportados pela parte Apelante, vejamos:

*“APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo nacional. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Falha na prestação de serviços evidenciada. (...) Dano moral. Caracterização. **Tese defensiva de necessidade de alteração na malha aérea que constitui fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1001426-83.2024.8.26.0068; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025**) (g.n.)

*“Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – (...) – Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da ré (art. 14 do CDC) – Falha na prestação de serviço evidenciada – **Alegação de que o atraso decorreu da necessidade de manutenção não programada na aeronave – Descabimento – Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo, não caracterizando caso fortuito ou força maior** – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1032587-49.2023.8.26.0003; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025**) (g.n.)

*“Apelação. Transporte aéreo internacional. Atraso e cancelamento de voo. Chegada ao destino com vinte e duas horas de atraso. Condição climática desfavorável e **vencimento da jornada de trabalho da tripulação. Fortuito interno.** Ausência de assistência integral e adequada ao passageiro. **Falha na prestação de serviço caracterizada. Dano moral ora reconhecido.** (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1156288-47.2023.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024**) (g.n.)



*“Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Irresignação do consumidor. **Atraso de voo por problemas operacionais – Fortuito interno – Falha na prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado** – (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1000141-56.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025**) (g.n.)

Não obstante, mesmo que o atraso de voo não tivesse ocorrido diante de um problema operacional, mas sim em razão de força maior ou caso fortuito externo, **é pacífico o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que a companhia aérea é obrigada a informar previamente seu consumidor sobre a impossibilidade de execução do voo nos termos originalmente estabelecidos, inclusive, NÃO SENDO CONFIGURADA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR PARTE DA COMPANHIA QUANDO DEIXAR DE REALIZAR REFERIDO AVISO PRÉVIO**, conforme pode ser analisado no seguinte julgado:

*“Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Incontroverso o cancelamento do voo que levaria as autoras de Campo Grande a Campinas, de onde embarcariam para o Rio de Janeiro, fazendo com que elas chegassem ao seu destino com dez horas de atraso – Ré, ademais, que não prestou assistência material às autoras, **tampouco comprovou que realizou a comunicação prévia em cumprimento ao disposto no art. 12 da Resolução 400/2016 da ANAC - Danos morais caracterizados - Fatos que extrapolaram a situação de mera adversidade** - Autoras que fazem jus à indenização por danos morais. (...)”* (TJSP; Apelação Cível 1024666-38.2023.8.26.0068; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025**) (g.n.)

Portanto, a indenização por danos morais deve ser majorada por esta Corte, alcançando o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor este que mostra-se adequado para reparar os danos morais sofridos e com caráter pedagógico, ainda mais levando-se em conta a reiterada atitude da Apelada na prática de atraso de voo em detrimento dos consumidores, da qual o Poder Judiciário não pode coadunar.

III – CONCLUSÃO.

Diante de todo exposto, requer seja a presente Apelação recebida, conhecida e provida, para o fim de reformar a decisão de primeira instância, julgando-se TOTALMENTE PROCEDENTE a presente ação com: **i) a majoração da indenização por danos morais arbitrada, chegando-se ao valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em vista das peculiaridades do caso (ATRASSO DE VOO, o que ocasionou PERDA DE VOO DE CONEXÃO, realocação em itinerário diverso, pernoite não programado em Guarulhos, sem assistência material adequada e digna por parte da Apelada e chegada ao destino com 24 HORAS DE ATRASO, PERDENDO COMPROMISSO, mesmo havendo voos alternativos, que permitiriam a chegada com menor atraso).**

Por fim, com o provimento da Apelação, requer a majoração dos honorários advocatícios em favor da parte Apelante para 20% do valor da condenação, em vista do julgamento do presente recurso de Apelação, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Termos em que,
Pede Deferimento.
São Paulo, data na margem.

Léo Rosenbaum
OAB/SP nº. 176.029

Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP n.º 320.719