

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DO
FORO REGIONAL III – JABAQUARA DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

Processo nº 1003762-61.2024.8.26.0003

Procedimento Comum

TAMires ALENCAR SILVA, brasileira, solteira, assistente administrativa, portadora da cédula de identidade RG: 80.960.48 e inscrita no CPF/MF sob o nº 046.879.602-94, residente e domiciliada na Avenida Orival Prazeres, nº 637, Jardim Planalto, Novo Progresso/PA, CEP: 68.193-000, 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 sob o nº 06.164.253/0001-87, com sede profissional na Praça Comandante Lineu Gomes, s/n, Portaria 03, 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, **APELACÃO** 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\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP e com juros de mora de 1% ao mês, ambos a contar da prolação da sentença; pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.235,44 (mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e quatro centavos), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; e ao pagamento de todas as custas e despesas judiciais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

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 n.º 176.029**

**Nathan Guinsburg Cidade
OAB/SP n.º 320.719**



Apelante: TAMIRES ALENCAR SILVA

Apelada: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

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

Autos de processo nº 1003762-61.2024.8.26.0003

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 agem 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.

No presente caso ocorreu **ATRASO DO VOO INICIAL e consequente PERDA DO VOO DE CONEXÃO** da Apelante, que foi acomodada pela Apelada em novo itinerário com saída apenas no dia seguinte, **SEM RECEBER A DEVIDA ASSISTÊNCIA MATERIAL POR PARTE DA APLADA**, sendo **OBRIGADA a dormir no chão do aeroporto**, chegando ao destino com **24 HORAS DE ATRASO**, percalços esses ocorridos em virtude da falta de cuidado e quebra de contrato firmado entre a Apelante e a Apelada.

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.

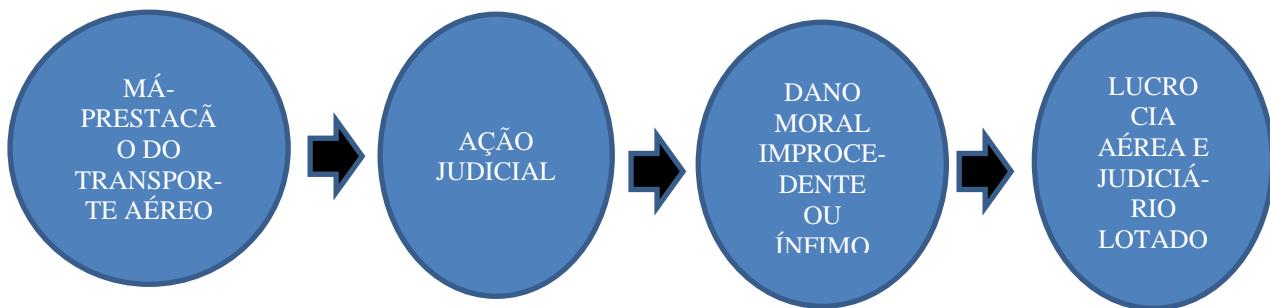
A Apelada e outras empresas somente prestarão um serviço de qualidade quando o Judiciário agir com o rigor da lei, impondo-lhes as devidas indenizações que compensarão os danos morais sofridos, como seria o mínimo no presente caso.

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 DO VOO INICIAL e consequente PERDA DO VOO DE CONEXÃO** da Apelante, que foi acomodada pela Apelada em novo itinerário com saída apenas no dia seguinte, **SEM RECEBER A DEVIDA ASSISTÊNCIA MATERIAL POR PARTE DA APLADA**, sendo **OBRIGADA a dormir no chão do aeroporto**, chegando ao destino com **24 HORAS DE ATRASO**, percalços esses ocorridos em virtude da falta de cuidado e quebra de contrato firmado entre a Apelante e a Apelada.

Conforme relatado na inicial, a Apelante e sua filha Clarice, de apenas **07 anos de idade**, estavam na casa de familiares em Vitória da Conquista e, para retornar a sua residência no interior do Pará (Novo Progresso), adquiriram passagens aéreas em voos operados pela Apelada, com o seguinte itinerário:



- i) Retorno: Voo G3 1121, com saída do aeroporto de Vitória da Conquista **dia 03 de janeiro de 2024** às 23h50 e chegada a Guarulhos às 01h50 do dia seguinte;
- ii) Conexão: dia 04 de janeiro de 2024, voo G3 1256, com saída de Guarulhos às 02h50 e **chegada a Cuiabá às 04h15 do mesmo dia.**

Cabe esclarecer que ao desembarcar em Cuiabá, a Apelante e sua filha prosseguiriam viagem com destino a Novo Progresso/PA, por via terrestre, ou seja, de ônibus.

No dia da viagem, a Apelante em companhia de sua filha, dirigiu-se ao aeroporto de Vitória da Conquista, chegando com antecedência, realizou o *check-in*, despachou sua bagagem e em seguida embarcou no voo inicial contratado (G3 1121).

Ocorre que, **o voo inicial contratado sofreu atraso na aterrissagem** e ao desembarcar em Guarulhos, a Apelante foi informada que **havia perdido o voo de conexão com destino a Cuiabá** e por isso deveria dirigir-se ao balcão atendimento da Apelada em busca de ser acomodada em outro voo.

Não acreditando no que estava acontecendo, a Apelante dirigiu-se ao atendimento da Apelada e quando atendida, solicitou ser acomodada o quanto antes em outro voo e após longa espera, a Apelada informou que a Apelante havia sido acomodada em voo **com saída apenas na manhã do dia 04 de janeiro**, sendo este:

- i) Voo G3 1326, com saída de Guarulhos dia 04 de janeiro de 2024 às 08h40 e chegada a Cuiabá às 10h do mesmo dia.

Ao receber o novo itinerário, a Apelante solicitou ser acomodada em voo que antecedesse sua chegada a Cuiabá, pois prosseguiria viagem com destino a Novo Progresso/PA e já estava com a passagem comprada, porém, a Apelada respondeu que era **ÚNICA opção que disponibilizaria**.

Sem direito a escolha, a Apelante foi obrigada a acatar as imposições da Apelada e aceitar viajar no voo ao qual fora acomodada e como teria que pernoitar em Guarulhos, junto com sua filha, solicitou que a Apelada prestasse assistência material nos termos da Resolução nº 400 da ANAC, mas **a Apelada NEGOU prestar assistência de hospedagem** sob a justificativa de que não havia hotéis credenciados disponíveis.

A Apelante insistiu que a Apelada providenciasse sua acomodação em algum outro hotel na região, pois a responsabilidade pela assistência material era exclusivamente da companhia aérea e **seria um absurdo ter que pernoitar no saguão do aeroporto, com uma criança de 07 anos de idade**, mas a Apelada sequer deu atenção aos apelos e “deu por encerrado” o atendimento.

CUMPRE DESTACAR QUE O ESPERADO ERA QUE A APELADA, PELO MENOS, PRESTASSE ASSISTÊNCIA MATERIAL À APELANTE,



EIS QUE HAVIA SOFRIDO ATRASO DE VOO E PERDA DE CONEXÃO E SERIA SUBMETIDA A UM PERNOITE NÃO PROGRAMADO, ENTRETANTO, A APELADA SIMPLESMENTE DEIXOU A APELANTE “JOGADA” NO AEROPORTO DE GUARULHOS.

Dessa forma, **SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA DA APELADA COM ACOMODAÇÃO**, a Apelante e sua filha Clarice passaram toda a madrugada no saguão do aeroporto, **dormindo, literalmente, no chão**.

Após passar a madrugada no aeroporto de Guarulhos, com muita angústia e exaustão, sem qualquer assistência por parte da Apelada, a Apelante embarcou com destino a Cuiabá, aonde chegou com **06 horas de atraso em relação ao itinerário originalmente contratado**.

Ocorre que, para agravar a situação e evidenciando o padrão de descaso nos serviços da Apelada, ao desembarcar em Cuiabá, a Apelante **não recebeu a bagagem despachada em Vitória da Conquista**, sendo orientada a apenas aguardar pelo contato da companhia quando a mala fosse localizada.

No mais, com a chegada a Cuiabá além do programado, **a Apelante perdeu a passagem de ônibus com destino a Novo Progresso/PA e teve que adquirir nova passagem, com saída na manhã do dia seguinte (05.01.2024)**, pois há somente uma saída por dia do ônibus que faz a linha Cuiabá - Novo Progresso, arcando com a quantia de **R\$ 1.235,44 (mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e quatro centavos)**.

Assim, como a Apelante estava com uma criança, cansada e estressada com os percalços que estava enfrentando (atraso de voo, perda de conexão, extravio bagagem, gastos extras, noite sem dormir em Guarulhos e saída para Novo progresso após 24 horas), solicitou que a Apelada ao menos a direcionasse a um hotel e após muita discussão, a Apelada concordou em prestar-lhes assistência nesse sentido.

Neste ponto, cabe destacar que a assistência da Apelada em condições mínimas não exclui a sua responsabilidade perante a Apelante, de modo que torna-se 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**, pois, conforme anteriormente narrado, a Apelante tivera que dormir no chão do aeroporto na madrugada do dia 04 de janeiro de 2024.

Na manhã do dia 05 de janeiro de 2024, a Apelante, em companhia de sua filha, **prosseguiu viagem com destino a Novo Progresso/PA, aonde chegou com 24 horas de atraso, que culminou em PERDA DE DIA DE TRABALHO**.

Assim, diante de tantas desventuras, a Apelante foi prejudicada pela Apelada, pois sofreu atraso de voo, perda de conexão e falta de assistência material, chegando a seu destino com 24 horas de atraso – **VERDADEIRO ABSURDO** – que demonstra a irresponsabilidade, a falta de cuidado e o descaso da Apelada com seu consumidor, já que, sequer esta se importando em indenizar a Apelante pelos prejuízos por ela causados.



Ao chegar a Novo Progresso, a Apelante passou a acompanhar o rastreio da mala perdida e deu início a diversos contatos com a Apelada, em busca de notícias sobre o paradeiro dos seus pertences, porém, não obteve nenhum retorno efetivo por parte da companhia, **sendo a bagagem devolvida apenas no dia 02 de fevereiro, após absurdos 30 DIAS DE EXTRAVIO, o que evidencia o padrão de negligência dos serviços da Apelada.**

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 por danos materiais no valor de R\$ 1.235,44 (mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e quatro centavos).

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, alegou falta de interesse processual, pois a Apelante não buscou conciliação pela via administrativa antes do ingresso judicial; ainda em preliminar, alegou que o patrono da Apelante realiza a prática de advocacia predatória; o atraso de voo ocorreu diante da necessidade de readequação da malha aérea, portanto, configurando excludente de responsabilidade; forneceu a devida assistência material à Apelante; a Apelante não suportou e não comprovou os danos materiais; deveria ser aplicado ao presente caso o Código Brasileiro de Aeronáutica; a 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 consonância com os 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\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP e com juros de mora de 1% ao mês, ambos a contar da prolação da sentença; pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.235,44 (mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e quatro centavos), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; e ao pagamento de todas as custas e despesas judiciais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Entendeu o Juízo *a quo* que como incontrovertidos nos autos o atraso de voo e a falta de fornecimento de assistência material.

Entendeu também o Juízo *a quo* que os danos materiais foram comprovados nos autos.

Entendeu ainda o Juízo *a quo* que os danos morais foram devidamente comprovados nos autos, pois a situação vivenciada pelos Apelantes ultrapassou o limite do mero aborrecimento.

Por fim, o Juízo *a quo* entendeu por fixar a indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 (três mil reais), sob o seguinte prisma: “*No tocante ao dano moral, a remarcação implicou diversos transtornos para a parte autora, o que evidentemente caracteriza desvio produtivo do tempo do consumidor. Portanto, à luz do princípio da*



proporcionalidade e da razoabilidade, analisando o caso concreto, deve ser fixado o valor de R\$ 3.000,00 a título de danos morais.”.

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, conforme a seguir restará demonstrado.

II – MÉRITO.

a) DA NECESSIDADE DE REFORMA DA SENTENCA PARA A MAJORACÃO 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\$ 3.000,00 (três 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 pela parte Apelante, tendo em vista que no presente caso ocorreu ATRASO DO VOO INICIAL e consequente PERDA DO VOO DE CONEXÃO da Apelante, que foi acomodada pela Apelada em novo itinerário com saída apenas no dia seguinte, SEM RECEBER A DEVIDA ASSISTÊNCIA MATERIAL POR PARTE DA APLADA, sendo OBRIGADA a dormir no chão do aeroporto, chegando ao destino com 24 HORAS DE ATRASO, percalços esses ocorridos em virtude da falta de cuidado e quebra de contrato firmado entre a Apelante e a Apelada.

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 venham 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*, 6^a 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, 11^a 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 Rizzato 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, consequentemente, remetidas ao preço." (NUNES, Luiz Antonio Rizzato. 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 acrescido 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 similares ao do ocorrido com a parte Apelante, 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:

Atraso/cancelamento de voo em períodos inferiores ao sofrido pela parte Apelante:

*"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 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. Atraso narrado nos autos que, somado à circunstância da Autora ter perdido consulta médica são suficientes para lhes causar o dano extrapatrimonial. **“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.)

Falta de fornecimento de assistência material adequada:

“INDENIZATÓRIA - DANOS MORAIS. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo por 6 horas, com remarcação para o mesmo dia. Alegação de necessidade de manutenção não programada da aeronave. Fortuito interno. **Não comprovada a prestação de auxílio material suficiente (alimentação).** Responsabilidade objetiva da empresa transportadora por descumprimento da Resolução nº 400 da ANAC. Incontroversa a falha na prestação dos serviços. Dano moral ‘in re ipsa’. Indenização deve ser proporcional à gravidade da conduta lesiva e suas consequências. **Valor fixado em R\$10.000,00, conforme pleiteado.** Sentença reformada. RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1127986-71.2024.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025**) (g.n.)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. (...). 3. DANOS MORAIS. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso (STJ, REsp 1.584.465), a saber: (a) ocorrência de overbooking, que desencadeou um atraso de 17 horas em relação ao horário originalmente contratado; (b) ausência de boa-fé contratual da ré que indicou um falso motivo para impedimento do embarque do autor; (c) **prestação de assistência material inadequada, que colocou o consumidor em posição de extrema**



desvantagem (CDC, art. 51, inc. IV), violando-se a previsão dos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16 da ANAC. Valoração do dano moral em R\$ 10.000,00, atendendo-se aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e aos parâmetros adotados pela Câmara julgadora em situação semelhante. 4. RECURSO PARCIALMENTE PROVADO.”

(TJSP; Apelação Cível 1021201-85.2024.8.26.0003; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025) (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:

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 submetida e nem sofrer tantos danos, vejamos:

- i) Voo LA 8127, com saída de Orlando dia 20 de outubro de 2024 às 22h29 e chegada a Guarulhos às 07h53 do dia seguinte.

Se a Apelada tivesse um mínimo de boa-fé e respeito aos direitos da parte Apelante, teria realizado sua acomodação gratuita em tal voo, 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 voo anterior.

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. (...). 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.)

Ademais, conforme narrado na inicial, deve ser ressaltado que a Apelada não forneceu à parte Apelante o devido auxílio material que era esperado, de modo que **é consolidado o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo que a companhia aérea deve fornecer ao passageiro a devida assistência material diante da impossibilidade de execução da viagem, devendo responder pela ausência de fornecimento do devido auxílio material mesmo em atrasos/cancelamentos de voo decorrentes de caso fortuito, como por exemplo problemas climáticos, vejamos:**

*"RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Atraso de oito horas na viagem que os autores contrataram com a ré, de Belo Horizonte para Porto Alegre, com escala em São Paulo - **Cancelamento do primeiro trecho decorrente de condições climáticas desfavoráveis - Fortuito interno inerente à atividade de transporte que não afasta a responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos autores,** (...)*

- **Auxílio material não prestado aos passageiros (alimentação, transfer entre os aeroportos e hospedagem) - Ônus da prova do qual a demandada não se desincumbiu (art. 373, II, do CPC) - Responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos apelante configurada, inclusive por terem, os passageiros, pernoitado no aeroporto - Falha na prestação do serviço**
- (...)." (TJSP; Apelação Cível 1001613-92.2024.8.26.0003; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 10/02/2025;** **Data de Registro: 10/02/2025** (g.n.)

Outrossim, cabe ressaltar que o voo originalmente contratado sofreu cancelamento 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 cancelamento 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 EXCLUENTE 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 e de falta de fornecimento de assistência material 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 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 (**ATRASO DO VOO INICIAL e consequente PERDA DO VOO DE CONEXÃO** da Apelante, que foi acomodada pela Apelada em novo itinerário com saída apenas no dia seguinte, **SEM RECEBER A DEVIDA ASSISTÊNCIA MATERIAL POR PARTE DA APLADA**, sendo **OBRIGADA a dormir no chão do aeroporto**, chegando ao destino com **24 HORAS DE ATRASO**).

Por fim, com o provimento da Apelação, requer a majoração dos honorários advocatícios em favor da parte Apelante, em vista do julgamento do presente recurso de Apelação, na forma do artigo 85, § 11º, 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