


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL VII - ITAQUERA

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005

1001737-34.2022.8.26.0007

**CONCLUSÃO**

Em 26/07/2023, faço estes autos conclusos ao MM. Juiz de Direito, Dr. CARLOS ALEXANDRE BÖTTCHER. Eu, \_\_\_\_\_ (Rodrigo Sakayemura), Assistente Judiciário, subscrevi.

**SENTENÇA**

Processo nº: 1001737-34.2022.8.26.0007 - Procedimento Comum Cível

Vistos.

---- ajuizou ação de

indenização por danos materiais e morais, pelo rito comum, em face de **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, alegando, em síntese, ter adquirido bilhete aéreo de ida de São Paulo (GRU) a Juazeiro do Norte/CE (JDO) com embarque no dia 29/8/2021, às 23:05 horas e previsão de chegada às 02:45 horas do dia seguinte. Contudo, houve cancelamento do voo sem justificativa, tendo sido impedido de embarcar na aeronave. Houve cobrança de tarifa para realocação em outro voo, com a qual não pôde arcar, ensejando a necessidade de realizar a viagem por outros meios. Em razão dos fatos, sofreu danos morais e materiais. Requeru a procedência do pedido para condenação da ré no pagamento de indenização. Com a petição inicial, vieram documentos (fls. 25/59).

A petição inicial foi emendada (fls. 64/65 e 82/85).

Excepcionalmente, dispensou-se a realização da audiência de conciliação (fls. 87).

A ré foi citada (fls. 91) e apresentou contestação (fls. 92/107), alegando, em preliminar, falta de interesse de agir. No mérito, alegou, em síntese, ausência de responsabilidade no evento, uma vez que não houve cancelamento do voo, mas sim ausência do autor para os procedimentos de embarque no horário programado. Negou a ocorrência de danos morais e materiais. Requeru a improcedência. Com a contestação, vieram documentos (fls. 127/139).

O autor apresentou réplica (fls. 143/150), acompanhada de documentos (fls. 151/152), dando-se ciência à ré (fls. 153).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005**  
**1001737-34.2022.8.26.0007**

1

Instadas as partes a especificarem provas (fls. 153), requereram julgamento antecipado (fls. 156/159 e 160/161).

Determinou-se que a ré juntasse cópia de relação de todos os passageiros que embarcaram no voo GOL1638 de São Paulo (GRU) a Juazeiro do Norte/CE (JDO) com no dia 29/8/2021, às 23:05 horas, assim como do voo GOL1874, com mesmo itinerário, com partida no dia 30/8/2021, às 14:00 horas (fls. 162/163).

A ré juntou documentos (fls. 167/174), dando-se ciência ao autor (fls. 175).

Considerando a ausência de juntada de documentos idôneos, houve a concessão de prazo suplementar para que a ré comprovasse a relação de passageiros dos voos (fls. 180), o que não ocorreu (fls. 183/184), ensejando a preclusão da juntada desses documentos (fls. 185).

**É o relatório.**

**Fundamento e Decido.**

Julgo antecipadamente o feito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, vez que a matéria tratada nos autos prescinde da realização de outras provas, conforme requerido pelas partes expressamente (fls. 156/159 e 160/161).

Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir (fls. 93/96), pois o autor tem necessidade da demanda ajuizada, tendo-se valido de meio adequado.

No mérito, o pedido é parcialmente procedente.

O autor pleiteia indenização por danos materiais e morais em face da ré em razão de cancelamento imotivado de bilhete aéreo.

Em sua defesa, a ré insurgiu-se contra a pretensão, negando falha na prestação de serviços e impugnando a ocorrência dos danos morais e materiais. De fato, ela assiste parcial razão.

*Primo*, o autor adquiriu bilhete aéreo de ida de São Paulo (GRU) a Juazeiro do Norte/CE (JDO) com embarque no dia 29/8/2021, às 23:05 horas e previsão de chegada às 02:45 horas do dia seguinte (fls. 48).

*Secundo*, a ré limitou-se a alegar ausência de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL VII - ITAQUERA

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005

1001737-34.2022.8.26.0007

comparecimento do autor na data designada para o voo (fls. 97/98).

*Tertio*, é inverossímil a alegação de ausência do autor na data do embarque, observando-se que tal fato foi negado

**2**

expressamente (fls. 4 e 144/145).

*Quarto*, o autor juntou documentos, demonstrando que recebeu mensagem de remarcação do voo para o dia 30/8/2021, às 14:00 horas (fls. 71), corroborando as alegações de que fora impedido de embarcar na data originalmente programada.

Com efeito, se o voo GOL1638 de São Paulo (GRU) a Juazeiro do Norte/CE (JDO) com saída no dia 29/8/2021, às 23:05 horas, tivesse sido realizado normalmente e o autor não comparecido para o embarque, conforme alegado pela ré (fls. 97/98), ele não teria recebido mensagem eletrônica com informação da remarcação do voo para o dia seguinte (fls. 71).

*Quinto*, foi concedido prazo para que a ré trouxesse documentos idôneos demonstrativos das relações de passageiros dos voos GOL1638 de São Paulo (GRU) a Juazeiro do Norte/CE (JDO) com no dia 29/8/2021, às 23:05 horas, assim como do voo GOL1874, com mesmo itinerário, com partida no dia 30/8/2021, às 14:00 horas (fls. 162/163 e 180), tendo a ré juntado mera lista apócrifa (fls. 167/174), sem informação do voo a que se refere, ensejando preclusão da prova (fls. 185).

Destarte, não há comprovação de que o voo GOL1638 de São Paulo (GRU) a Juazeiro do Norte/CE (JDO) tenha realizado a partida no horário programado no dia 29/8/2021, às 23:05 horas (fls. 97/98), mas sim que fora remarcado para o dia 30/8/2021, às 14:00 horas (fls. 71).

Nesse contexto, não houve adequada prestação de serviços ao autor consumidor, respondendo a ré pelos danos decorrentes de forma objetiva, ou seja, independentemente de culpa. A ré não logrou demonstrar nenhuma excludente de responsabilidade civil, sobretudo caso fortuito ou força maior, para elidir a obrigação de reparar o dano, de sorte que exsurge o dever de indenizar.

*Sexto*, ainda que se prescinda da análise da culpa, no caso


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO PAULO**
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**
**4ª VARA CÍVEL**
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005  
1001737-34.2022.8.26.0007**

concreto, verifica-se que a ré agiu com negligência, já que não comprovou a efetiva comunicação prévia do cancelamento do voo, que foi remarcado para 30/10/2021 (fls. 71), observando que a mensagem eletrônica, com informação dessa remarcação, ocorreu às 10:12 horas do dia 30/8/2021 (fls. 71), ou seja, após o horário do embarque previsto para as 23:05 horas do dia 29/10/2021 (fls. 48).

3

Eventual notificação deveria ter ocorrido com antecedência a fim de possibilitar o cumprimento do dever de informação ao consumidor, conforme previsto pelo artigo 12 da Resolução nº 400/16 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) ao dispor que: *As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.*

*Septimo*, instadas as partes a especificarem provas (fls. 153), a ré requereu julgamento antecipado (fls. 156/159).

Cabia à ré, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, o ônus da prova dos fatos extintivos do direito do autor, nada tendo demonstrado.

*A distribuição do ônus da prova repousa principalmente na premissa de que, visando à vitória da causa, cabe à parte desenvolver perante o juiz e ao longo do procedimento uma atividade capaz de criar em seu espírito a convicção de julgar favoravelmente. O juiz deve julgar 'secundum allegata et probata partium' e não 'secundum propriam conscientiam' - e daí o encargo, que as partes têm no processo, não só de alegar, como também de provar (encargo = ônus).*

*O ônus da prova consiste na necessidade de provar, em que se encontra cada uma das partes, para possivelmente vencer a causa* (A.C.A. Cintra; A.P. Grinover; C.R. Dinamarco, Teoria Geral do Processo, 9ª ed., São Paulo, Malheiros, 1993, p. 297).

Por conseguinte, pode-se inferir que houve inequívoca negligência da ré, que cancelou unilateralmente o bilhete aéreo adquirido (fls. 48), não tendo comprovado a notificação do autor com antecedência e tampouco providenciado o suporte adequado.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO PAULO**
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**
**4ª VARA CÍVEL**

AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005  
1001737-34.2022.8.26.0007

*Octavo*, reconhecida a omissão e ação culposa da ré, verifico a ocorrência dos danos materiais e morais.

Os danos materiais foram parcialmente comprovados, porquanto não houve prestação dos serviços e tampouco reembolso do valor pago (R\$ 572,42 - fls. 48).

Outrossim, não houve impugnação aos cálculos apresentados (fls. 83 e 86), de modo que o valor é acolhido no importe atualizado de R\$ 620,99 (fls. 83).

4

*Nono*, contudo, não há obrigação legal ou contratual da ré em ressarcir o autor pela contratação de transporte terrestre ou por qualquer outro meio para o destino. Com efeito, o pedido de restituição do valor integral desembolsado é o quanto basta para ressarcimento do prejuízo, não cabendo responsabilidade da ré pelas despesas de outro meio de transporte contratado.

Ainda que se admitisse, *ad argumentandum tantum*, a obrigação da ré de arcar com as despesas de transporte terrestre concomitantemente com a restituição do valor pago, não houve comprovação do suposto desembolso de R\$ 400,00 para a contratação de van (fls. 65), quer por meio de nota fiscal, recibo ou outro documento idôneo.

*Decimo*, passo à análise dos danos morais, que se fazem presentes no caso em questão, porque o autor consumidor sentiu-se frustrado e aviltado em seus direitos por não ter sido informado com antecedência do cancelamento do bilhete aéreo, ensejando necessidade de realizar a viagem programada por outros meios. Os danos morais decorrentes de cancelamento injustificado de voo e sem comunicação prévia prescindem da demonstração em juízo.

Não houve fornecimento de informação adequada, cancelamento do bilhete sem prévio aviso e inércia da ré na recolocação do autor em outro voo.

Em suma, evidente que a situação descrita traz aborrecimentos, incômodos, frustrações e constrangimentos ao consumidor, que se vê impedido de realizar a viagem contratada, passíveis de indenização por danos morais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL VII - ITAQUERA

4<sup>a</sup> VARA CÍVEL

AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005

1001737-34.2022.8.26.0007

*Indenizar significa ressarcir o prejuízo, ou seja, tornar indene a vítima, cobrindo todo o dano por ela experimentado. Esta é a obrigação imposta ao autor do ato ilícito, em favor da vítima (S. Rodrigues, Direito Civil - Responsabilidade Civil, v. 4, 14<sup>a</sup> ed., São Paulo, Saraiva, 1995, p.183).*

*Undecimo, analiso o arbitramento dos danos morais. Para fixação do “quantum”, “em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau de culpa. No caso do dano moral, o grau de culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima. A culpa concorrente do lesado*

5

*constitui fator de atenuação da responsabilidade do ofensor. Além da situação patrimonial das partes, deve-se considerar, também, como agravante o proveito obtido pelo lesante com a prática do ato ilícito. A ausência de eventual vantagem, porém, não o isenta da obrigação de reparar o dano causado ao ofendido” (C. R.*

*Gonçalves, Responsabilidade Civil, 6<sup>a</sup> ed., São Paulo, Saraiva, 1995, p.414).*

Em se tratando de danos morais, além da extensão dos danos, o valor da indenização é também medido pelo grau de culpa do causador do ilícito.

A extensão dos danos foi de pequena monta, tendo em vista que os fatos circunscreveram-se à esfera íntima do autor.

A parte ré não atuou com dolo, mas sim com culpa média. Não houve culpa concorrente do autor.

Em relação à capacidade econômica das partes, o autor é humilde, tanto que litiga sob os auspícios da gratuidade judiciária, ao passo que a ré é empresa do ramo de transporte aéreo com capital social superior a quatro bilhões, noventa e dois milhões de reais (fls. 113).

O bilhete aéreo foi adquirido pelo valor de R\$ 572,42 (fls. 48).

Pelos dados apontados, considerando ainda a dupla função da indenização dos danos morais, qual seja, reparação do dano e punição e tendo em vista que a indenização não pode levar o lesado a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL VII - ITAQUERA

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005

1001737-34.2022.8.26.0007

um enriquecimento indevido e nem o ofensor à ruína, arbitro-a em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Tal fixação da indenização proporcionará satisfação em justo montante ao autor, sem propiciar-lhe enriquecimento sem causa. Ademais, servirá como sanção para a ré. O montante da indenização por danos morais tem que ser fixado, levando em consideração sua dupla função: compensatória e punitiva. *O compensatório entra para mitigar a ofensa. O aspecto punitivo, de outro lado, deve corresponder a uma pena de desestímulo, forte o suficiente para evitar a reiteração do ato* (1º TAC, Ap. Cível n.º 864.685-3, rel. . Juiz Luiz Sabbato, j. 28/07/99).

*Duodecimo*, ao alterar a verdade dos fatos, alegando que o autor não se apresentou no momento do embarque (fls. 97/98), o que

6

é infirmado pela mensagem eletrônica de remarcação do voo (fls. 71), forçoso reconhecer a litigância de má fé da ré, nos termos do artigo 80, inciso II, do Código de Processo Civil, de sorte que urge condená-la no pagamento de indenização à parte contrária, a fim de serem coibidas tais condutas, que representam verdadeiro menoscabo à função jurisdicional do Estado.

É de rigor, pois, o acolhimento parcial da pretensão.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido da presente ação de indenização por danos morais e materiais, pelo procedimento comum, proposta por ---- em face de **GOL LINHAS**

**AÉREAS S/A**, condenando a ré no pagamento de: **a)** danos materiais de R\$ 620,99 (seiscentos e vinte reais e noventa e nove centavos), com atualização monetária pela tabela de correção do Tribunal de Justiça a partir de 30/4/2022 (fls. 86) e juros moratórios de um por cento ao mês a partir da citação (26/5/2022 - fls. 91); **b)** danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com atualização monetária pela tabela de correção do Tribunal de Justiça a partir desta data e juros moratórios de um por cento ao mês a partir da citação (26/5/2022 - fls. 91).

Em razão da sucumbência parcial, condeno a ré no pagamento de 80% (oitenta por cento) das custas e despesas processuais, atualizadas a partir do desembolso, assim como no



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL VII - ITAQUERA  
4<sup>a</sup> VARA CÍVEL  
AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005  
1001737-34.2022.8.26.0007

pagamento de 80% (oitenta por cento) dos honorários advocatícios, que arbitro em dez por cento do valor da condenação atualizada.

Outrossim, reconheço a litigância de má fé da ré, condenando-a no pagamento de multa de 1% (um por cento) e indenização no valor de 10% (dez por cento) à autora, ambos do valor da causa atualizado, nos termos dos artigos 80, inciso II e 81, parágrafo terceiro, do Código de Processo Civil. P.R.I.

São Paulo, 17 de agosto de 2023.

**CARLOS ALEXANDRE BÖTTCHER**  
**Juiz de Direito**