



Número: **0003174-60.2013.8.14.0013**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargador RICARDO FERREIRA NUNES**

Última distribuição : **03/05/2022**

Valor da causa: **R\$ 99.567,80**

Processo referência: **0003174-60.2013.8.14.0013**

Assuntos: **Indenização por Dano Material**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A. (APELANTE)	RAFAEL ROLLA SIQUEIRA (ADVOGADO)
GOL LINHAS AEREAS S.A. (APELANTE)	RAFAEL ROLLA SIQUEIRA (ADVOGADO)
<del>GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S A (APELANTE)</del>	
<del>V R G LINHAS AEREAS SA (APELANTE)</del>	
ELCIR DIAS DOS SANTOS FILHO (APELADO)	DANIEL DE MEIRA LEITE (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29482357	27/08/2025 09:18	<a href="#">Acórdão</a>	Acórdão

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

**APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0003174-60.2013.8.14.0013**

APELANTE: GOL LINHAS AEREAS S.A., GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.

APELADO: ELCIR DIAS DOS SANTOS FILHO

**RELATOR(A):** Desembargador RICARDO FERREIRA NUNES

**EMENTA**

***Ementa:*** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA COMPANHIA AÉREA POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO QUANTUM FIXADO. JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação Cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos morais e materiais, condenando a companhia aérea ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais, em razão do cancelamento injustificado de voo e imposição de deslocamento por via terrestre, que resultou na perda de prova de concurso público.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a companhia aérea é civilmente responsável pelos danos decorrentes do cancelamento do voo e imposição de trajeto terrestre; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de danos morais e o termo inicial dos juros de mora devem ser mantidos.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilidade da companhia aérea subsiste mesmo diante de caso fortuito externo (fechamento de aeroporto por incidente com aeronave



militar), pois não foram adotadas medidas eficazes para mitigar os danos do consumidor, como a disponibilização de voo alternativo após a reabertura do aeroporto.

4. A substituição unilateral do transporte aéreo por terrestre, com atraso superior a doze horas e sem comunicação ou alternativas viáveis ao passageiro, configura falha na prestação do serviço e enseja reparação por dano moral.
5. A perda de prova de concurso público por culpa da companhia aérea, aliada à ausência de solução adequada, extrapola o mero dissabor cotidiano e atinge direitos de personalidade do consumidor, justificando a indenização por danos morais.
6. O valor de R\$ 15.000,00 arbitrado na sentença observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo à função compensatória e pedagógica da indenização por dano moral.
7. O termo inicial dos juros de mora, em caso de responsabilidade contratual por dano moral puro, deve ser fixado na data da citação, conforme jurisprudência pacificada do STJ.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recurso conhecido e desprovido.

---

*Dispositivos relevantes citados:* CC, arts. 944, parágrafo único, e 884; CDC, art. 14; Lei nº 7.565/1986, art. 256, II, § 1º, II.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, AgInt no AREsp 1728093/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 08.02.2021, DJe 23.02.2021; STJ, AgRg no REsp 1388548/MG, Rel. Min. Sidnei Beneti, Terceira Turma, j. 06.08.2013, DJe 29.08.2013.

#### **ACÓRDÃO**

ACORDAM os Excelentíssimos Desembargadores integrantes da 2ª Turma de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, à unanimidade de votos, em CONHECER e NEGAR PROVIMENTO ao recurso de apelação, nos termos do voto do Eminentíssimo Desembargador Relator.

#### **RELATÓRIO**



## RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A contra sentença prolatada nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por ELCIR DIAS DOS SANTOS FILHO, a qual julgou parcialmente procedente a demanda, com a seguinte parte dispositiva:

Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A DEMANDA para condenar a requerida pelos danos morais infligidos ao autor, decorrentes do cancelamento injustificado do voo e imposição de viagem pela via terrestre, que, considerando as consequências do ato ilícito — perda de compromisso — arbitro em R\$ 15.000.00 (quinze mil reais), valor que reputo condizente com a extensão da ofensa (art. 944 do CC), suficiente para puni o réu na medida de sua conduta (art. 944, parágrafo único do CC) e evitar enriquecimento sem causa da vítima (art. 884 do CC), nos termos do binômio reparação/prevenção. Atualizados pelo INPC desde o arbitramento e com juros de mora desde a citação (AglInt no AREsp 1728093/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 08/02/2021, DJE 23/02/2021).

Condeno ainda a requerida nas custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% do proveito econômico obtido na ação.

PRI

Com o trânsito em julgado, archive-se.

Em suas razões, a parte recorrente alega: (i) ausência de responsabilidade pelo evento danoso, sustentando que a alteração da rota do voo decorreu de caso fortuito e força maior, em virtude do fechamento da pista do Aeroporto de Fortaleza por incidente com aeronave militar, fato que reputa alheio à sua esfera de controle; (ii) inexistência de falha na prestação do serviço, porquanto prestou assistência aos passageiros com alimentação e transporte terrestre até o destino final; (iii) impossibilidade de aplicação da teoria da perda de uma chance por ausência de demonstração de real probabilidade de êxito no concurso público; (iv) descabimento da indenização por danos morais diante da inexistência de comprovação de abalo à dignidade da parte autora, tratando-se de mero inadimplemento contratual e dissabor cotidiano; (v) necessidade de reforma da sentença para exclusão da condenação ou, subsidiariamente, redução do quantum indenizatório por danos morais; (vi) pedido de modificação do termo inicial dos juros de mora, para que incida a partir da data da sentença, conforme jurisprudência do STJ em caso de responsabilidade contratual e dano moral puro.



Ao final, requer o provimento integral do recurso com a improcedência dos pedidos autorais ou, alternativamente, a minoração do valor fixado a título de danos morais e a correção do termo inicial dos juros moratórios.

Contrarrazões apresentadas.

Recebi os autos por distribuição.

É o relato do necessário.

Inclua-se o presente feito na próxima sessão de julgamento do plenário virtual.

Belém, 1º de agosto de 2025.

**RICARDO FERREIRA NUNES**

**Desembargador Relator**

**VOTO**

**VOTO**

**1. Juízo de admissibilidade.**

Presentes os pressupostos de sua admissibilidade, conheço do recurso de apelação.

**2. Razões recursais.**

A matéria devolvida à apreciação deste colegiado circunscreve-se à responsabilidade da companhia aérea ora recorrente quanto à alteração do itinerário contratado, e aos efeitos jurídicos decorrentes do fato, especialmente a condenação por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), arbitrada na sentença recorrida.

Consta dos autos que o recorrido adquiriu passagens aéreas junto à apelante, com embarque previsto para o dia 1º/06/2013, às 23h38, e chegada em Fortaleza-CE às 1h35 do dia seguinte, com o objetivo de realizar prova de concurso público às 13h do dia 02/06/2013. O voo,



no entanto, foi desviado para Natal-RN em razão da interdição temporária da pista do Aeroporto Internacional Pinto Martins, decorrente de incidente com aeronave da Força Aérea Brasileira. Após o pouso em Natal, os passageiros foram transportados para Recife e, de lá, encaminhados por via terrestre para Fortaleza, onde chegaram às 14h20, após a realização da prova, frustrando o objetivo da viagem.

A recorrente GOL LINHAS AÉREAS S.A. defende a ausência de responsabilidade pelos danos alegados pela parte autora, ou a prática de qualquer conduta irregular apta a gerar o dever de indenizar. Afirma que o atraso do voo se deu por em razão do fechamento da pista do aeroporto de Fortaleza e que todas as medidas cabíveis foram tomadas para prestar assistência à parte autora.

Porém, analisando as provas documentais constantes nos autos, entendo não lhe assistir razão. Em verdade, entendo que a recorrente não traz à baila qualquer argumento capaz de infirmar as conclusões adotadas pelo magistrado sentenciante.

Embora o fechamento temporário do aeroporto de Fortaleza configure fato extraordinário e, em princípio, possa ser classificado como caso fortuito ou força maior, é imprescindível examinar se a prestadora do serviço tomou as providências adequadas para mitigar os prejuízos suportados pelo consumidor e cumprir sua obrigação nos termos do contrato, o que não restou evidenciado nos autos.

Com efeito, a apelante não se desincumbiu do ônus que lhe fora atribuído em audiência de saneamento de demonstrar a disponibilização de alternativa aérea para o prosseguimento da viagem após a reabertura do aeroporto, às 5h da manhã do dia 02/06/2013. A escolha exclusiva pela rota terrestre — que impôs ao passageiro oito horas de deslocamento rodoviário — evidencia grave falha na prestação do serviço, destoante do padrão mínimo de diligência exigido das transportadoras aéreas, notadamente diante da urgência do compromisso assumido pelo consumidor.

Por sua vez, inegável o transtorno do autor que teve seus planos alterados em mais de doze horas, em virtude do atraso/cancelamento de voo, com remarcação do trecho para via terrestre, sem a devida informação e solução do problema em tempo hábil, o que ocasionou a perda de prova de concurso público.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça estabelece critérios objetivos para o reconhecimento de dano moral em hipóteses de atraso ou cancelamento de voo. São eles: (i) o tempo decorrido até a solução do problema; (ii) a oferta de alternativas viáveis ao passageiro; (iii) a prestação de informações adequadas; (iv) o suporte material fornecido; e (v) a perda de compromisso inadiável em decorrência da falha. No caso, está demonstrado que o voo alternativo por via aérea poderia ter sido restabelecido após a normalização das atividades aeroportuárias, o que não foi sequer cogitado pela recorrente.

**Ademais, a imposição de prosseguimento da viagem pela via terrestre, em patente descompasso com o contrato de transporte aéreo, somada à frustração do objetivo da**



**viagem — a realização de prova de concurso público —**, configura violação à dignidade do consumidor, que ultrapassa o mero aborrecimento ou contratempo cotidiano.

É oportuno lembrar que, embora o fato gerador inicial possa ser considerado como caso fortuito externo, a responsabilidade da companhia aérea não se limita a esse evento isolado, mas estende-se à forma como se conduziu diante da anormalidade. A ausência de providências eficazes para atenuar os danos causados ao consumidor compromete o dever de boa-fé objetiva e caracteriza falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Igualmente, segundo o artigo 256, II, §1º, II da Lei nº. 7.565/1986[1], o transportador não será responsável pelo dano decorrente de atraso do transporte aéreo contratado, apenas se comprovar que por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano, o que não ocorreu no caso concreto.

Desta forma, não havendo provas nos autos que demonstrem de forma cabal que o atraso do voo não decorreu de falha na prestação de serviço, considera-se existente a prática de um ilícito, impondo-se o dever de indenizar pelos danos morais sofridos, conforme acertadamente determinado em sentença.

Inegável o prejuízo (dano na órbita extrapatrimonial), tendo em vista que a falha do serviço deu ensejo ao atraso de mais de doze horas para a chegada do autor ao seu destino, o que foi feito por via terrestre, diversamente da via aérea contratada, o qual acabou por perder prova de concurso público, em constrangimento que supera o mero aborrecimento de forma suficiente a configuração do dano moral.

No caso em apreço, não são necessárias maiores digressões, pois inquestionável que a falha na prestação do serviço pela apelante impediu a viagem do autor na hora programada, o que certamente lhe causou constrangimento, além de angústia e frustração com o atingimento de sua integridade da esfera íntima.

Por outro lado, no que tange ao *quantum* da indenização por danos morais, deve se fixar em consonância com o princípio da razoabilidade, bem como apresentar uma proporcionalidade com a lesão à honra, à moral ou à dignidade do ofendido, devendo ainda atentar-se para as circunstâncias que envolveram os fatos, analisando a extensão do dano sofrido, bem como



levando em conta as condições pessoais e econômicas dos envolvidos, de modo que a reparação não cause enriquecimento indevido de quem recebe, nem impunidade e reincidência de quem paga (função pedagógica do dano moral, ver AgRg no Recurso Especial nº 1388548/MG (2013/0201056-0), 3ª Turma do STJ, Rel. Sidnei Beneti. j. 06.08.2013, unânime, DJe 29.08.2013).

Nesse norte, o *quantum* indenizatório deverá corresponder a uma quantia razoável, proporcional à relevância do evento danoso e às condições econômicas das partes envolvidas.

No caso em tela, considerando as peculiaridades do caso, já ressaltados, entendo que a quantia fixada na sentença recorrida, qual seja, R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) deve ser mantida por obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e não ser capaz de representar fonte de enriquecimento indevido de quem recebe, nem impunidade e reincidência de quem paga, se afigurando adequada ao dano causado, à vista da jurisprudência sobre o tema.

Por fim, não merece prosperar o pleito de modificação do termo inicial dos juros moratórios. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que, em se tratando de responsabilidade contratual e dano moral puro, os juros incidem a partir da citação, conforme decidido no AgInt no AREsp 1728093/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 23/02/2021.

### **3. Parte dispositiva.**

Isto posto, CONHEÇO a Apelação e NEGO-LHE PROVIMENTO, mantendo a sentença vergastada por seus próprios termos.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios arbitrados em sentença para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

É o voto.

Belém,

**Des. RICARDO FERREIRA NUNES**

**Relator**

---

[1] Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:

I - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque;

II - de atraso do transporte aéreo contratado.

#### **§ 1º O transportador não será responsável:**

a) no caso do item I, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva;



b) no caso do item II, se ocorrer motivo de força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica, que será responsabilizada.

I - no caso do inciso I do caput deste artigo, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva; (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

**II - no caso do inciso II do caput deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano.** (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020). (grifos nossos)

Belém, 26/08/2025

