



01/09/2025

Número: **0802121-84.2023.8.14.0037**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

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

Órgão julgador: **Desembargador AMILCAR ROBERTO BEZERRA GUIMARÃES**

Última distribuição : **07/05/2025**

Valor da causa: **R\$ 20.187,35**

Processo referência: **0802121-84.2023.8.14.0037**

Assuntos: **Cancelamento de voo**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **NÃO**

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

Partes	Advogados
EIDANE AMORIM DOS SANTOS (APELANTE)	RAQUEL DE FREITAS SIMEN (ADVOGADO)
MARIA JOANA AMORIM DOS SANTOS (APELANTE)	RAQUEL DE FREITAS SIMEN (ADVOGADO)
GOL LINHAS AEREAS S.A. (APELADO)	GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29529478	27/08/2025 18:44	Acórdão	Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0802121-84.2023.8.14.0037

APELANTE: MARIA JOANA AMORIM DOS SANTOS, EIDANE AMORIM DOS SANTOS

APELADO: GOL LINHAS AEREAS S.A.

RELATOR(A): Desembargador AMILCAR ROBERTO BEZERRA GUIMARÃES

EMENTA

ACÓRDÃO Nº _____ DJE: ____/____/____

PODER JUDICIÁRIO

2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO Nº 0802121-84.2023.8.14.0037

COMARCA DE ORIGEM: ORIXIMINÁ

APELANTE: MARIA JOANA AMORIM DOS SANTOS

APELANTE: EIDANE AMORIM DOS SANTOS

ADVOGADO: RAQUEL DE FREITAS SIMEN – OAB/RJ 144.034

APELADO: GOL LINHAS AEREAS S.A.

ADVOGADO: GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - OAB/PA 28.020-A

RELATOR: DES. AMILCAR ROBERTO BEZERRA GUIMARÃES

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO DE VOO SEM COMUNICAÇÃO PRÉVIA. DANO MORAL CONFIGURADO. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME



Apelação cível contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos morais e materiais decorrentes de cancelamento de voo contratado pelas autoras, sem comunicação prévia, com alteração do itinerário e realocação para data posterior ao passeio previamente agendado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se (i) o cancelamento do voo sem comunicação prévia constitui falha na prestação do serviço a ensejar indenização por danos morais; (ii) há comprovação de prejuízo material decorrente da perda de passeio turístico, apta a justificar indenização por danos materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ausência de comprovação de que a comunicação do cancelamento do voo foi efetivamente realizada às autoras, em desconformidade com o dever de informação previsto na Resolução nº 400 da ANAC.

4. Reacomodação imposta com alteração significativa no itinerário e dilação do tempo de viagem, caracterizando falha na prestação do serviço.

5. Danos morais configurados diante da frustração da legítima expectativa de deslocamento e dos transtornos enfrentados, em patamar razoável de R\$ 2.500,00 para cada autora.

6. Ausência de comprovação documental do alegado dano material (compra de ingressos para parque de diversões), inviabilizando o ressarcimento pretendido.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso conhecido e parcialmente provido para julgar parcialmente procedente o pedido, com condenação da ré ao pagamento de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) a cada autora, a título de danos morais.

Tese de julgamento: 1. O cancelamento de voo sem comunicação prévia ao consumidor configura falha na prestação do serviço e gera direito à indenização por danos morais. 2. A ausência de comprovação dos prejuízos materiais impede o acolhimento do pedido de ressarcimento.

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos,

Acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores membros componentes da Colenda 2ª Turma de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, por unanimidade de votos, em conhecer e dar parcial provimento ao recurso interposto, nos termos do voto relatado pelo Exmo. Desembargador Relator.

Sessão Ordinária – Plenário Virtual - Plataforma PJe e Sistema Libra com início às 14:00 h do dia ____ de ____ de 2025, presidida pelo Exmo. Des. Ricardo Ferreira Nunes, em presença do Exmo. Representante da Douta Procuradoria de Justiça.



RELATÓRIO

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por MARIA JOANA AMORIM DOS SANTOS e EIDANE AMORIM DOS SANTOS, objetivando a reforma da sentença de Id. 26628015, proferida pelo M.M. Juízo da Vara Única de Oriximiná, que julgou totalmente improcedente a demanda indenizatória.

Consta de peça inicial (Id. 26627934) que as autoras adquiriram passagens aéreas com a Ré para o dia 01/03/2023, trechos SANTARÉM BRASÍLIAFLORIANÓPOLIS, com partida às 15h05min e chegada ao destino final às 23h15min do mesmo dia, porém, ao chegar no aeroporto foram surpreendidas com a informação de que o voo havia sido cancelado, sem qualquer justificativa ou informação prévia.

Alegam que a Requerida simplesmente alterou os voos para o dia 02.03.2023, dia seguinte, e, para piorar, alterou o destino final das Autoras para a cidade de São Paulo (aeroporto de Congonhas), sem nenhuma relação com Florianópolis.

Afirmam que ante a recusa desta alteração, foram realocadas para outro voo, com saída no dia 05/03/2023, contudo, nos seguintes trechos: SANTARÉM MANAUSBRASÍLIAFLORIANÓPOLIS, com partida às 15h05min e chegada ao destino final às 23h35min do dia 05/03/2023.

Aduzem que são domiciliadas em /Oriximiná e, em razão da alteração do voo, tiveram que permanecer na cidade de Santarém desde o dia 01 até o dia 05, além de terem perdido os ingressos do passeio ao Parque Beto Carreiro World, que ocorreria no dia 04/03/2023. Motivo pelo qual pugnam pela indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 para cada uma e, em danos materiais no importe de R\$ 187,35 (referente ao ingresso do Parque Beto Carrero World).

Em sede de contestação (id. 26627949), a empresa requerida alega em apertada síntese que as autoras foram reacomodadas para um dia após o contratado, sendo certo, que por escolha unilateral, optaram pela remarcação final no dia 05.03.2023, bem como que, promoveu o aviso antecipado referente a reacomodação em outro voo.

Em sentença (Id. 26628015), o Magistrado de 1º grau julgou totalmente improcedente a demanda.

Irresignada, a parte autora apelou da sentença no id. 26628016, onde alega em apertada síntese que desconhecem o Sr. Renato e, inclusive, o endereço de e-mail indicado pela Apelada (RENATOVCS85@GMAIL.COM).

Afirmam que a Apelada não fez prova que comunicou às Apelantes com antecedência, conforme determina o art. 12 da Resolução 400 da ANAC, bem como que, a realocação imposta às Apelantes foi extremamente prejudicial, obrigando-as a permanecerem por quatro dias em local distinto do previsto e a realizarem um trajeto muito mais longo. Ao final pugnam pela reforma da sentença, para fins de procedência da demanda.

Contrarrazões ofertadas no id. 26628023, onde se pugna pelo desprovimento do recurso.



Após regular redistribuição, coube-me a relatoria do feito, conforme registro no sistema.

É o breve relatório com apresentação em pauta de julgamento, para a Sessão Ordinária – Plenário Virtual - Plataforma PJe com início às 14:00 h, do dia (....) de ... de 2025.

Des. AMILCAR ROBERTO BEZERRA GUIMARÃES

Desembargador relator

VOTO

VOTO

O presente recurso é cabível, visto que foi apresentado tempestivamente, por quem detém interesse recursal e legitimidade, tendo sido firmado por advogado legalmente habilitado nos autos.

Tendo sido preenchidos os pressupostos recursais intrínsecos e extrínsecos, conheço do presente recurso.

A questão devolvida à apreciação nesta Instancia Revisora, cinge-se na necessidade em apurar a existência ou não de danos morais e materiais decorrentes de cancelamento de voo.

Pois bem, após acurada análise dos autos adianto que assiste parcial razão ao recorrente, senão vejamos:

Trata-se de ação de indenização moral fundada na falha da prestação do serviço de transporte aéreo pela ré, em virtude do cancelamento do voo (SANTARÉM MANAUSBRASÍLIAFLORIANÓPOLIS) programado para ocorrer às 15h05 do dia 01/03/2023.

A ré não nega o cancelamento do voo, alegando que o fato se deu em razão da necessidade de reestruturação da malha aérea.

Ocorre que, não restou demonstrado nos autos a devida comunicação prévia acerca do cancelamento do voo, bem como, verifico ainda que a opção disponibilizada às autoras foi para destino diverso do contratado, uma vez que as autoras possuíam como destino final, a cidade de Florianópolis, enquanto que, a companhia aérea realocou-as para outro voo com destino à cidade de São Paulo.

De igual modo, o mero print de tela, dissociado de demais provas que o corroborem, não é prova apta e suficiente à comprovação da comunicação prévia da alteração do voo contratado.

A empresa se limitou a apresentar print de email que, embora tenha sido supostamente enviado no dia 26/12/2022, foi encaminhado para o endereço "RENATOVCS85@GMAIL.COM ", pessoa cuja relação com a demanda não foi evidenciada.

Note-se ainda, que no print colacionado na peça defensiva não consta o comprovante de envio e de entrega da mensagem, com data e hora, código hash e ID da mensagem no suposto e-mail



enviado à autora, sendo incapaz de comprovar a notificação prévia do cancelamento do voo originalmente contratado.

Neste sentido, o cancelamento de voos sem prévia comunicação ao consumidor, caracteriza falha na prestação do serviço por violação ao dever de informação, ensejando o dever de indenizar o dano moral causado ao passageiro.

Outrossim, a modalidade do contrato de transporte aéreo é onerosa, oferecendo a companhia aérea, em contrapartida, a possibilidade de deslocamento mais célere e de maior conforto.

Ocorre que, no caso em tela, ao contrário disto, os consumidores experimentaram aumento considerável no tempo de viagem anteriormente contratado, em razão do cancelamento do voo, e alteração da data da viagem, caracterizando falha no serviço prestado pela parte ré, acarretando transtorno acima do aceitável.

O STJ consolidou entendimento de que o serviço de transporte aéreo é essencial, razão pela qual o cancelamento de voo comporta o reconhecimento de prática abusiva (REsp 1.469.087-AC, Rel. Min. Humberto Martins, por unanimidade, julgado em 18/8/2016, DJe 17/11/2016)

Portanto, os fatos narrados extrapolam o que pode ser tido como simples aborrecimento, devendo ser considerados atentatórios à dignidade das autoras, porque fonte de angústia e abalo psicológico para as mesmas.

Ademais, a Doutrina e a Jurisprudência têm entendido que, os cancelamentos dos voos, ainda que causados por motivos alheios à vontade do fornecedor, não passam de fortuito interno, intrínsecos à atividade desenvolvida no mercado consumidor, motivo pelo qual incumbe ao fornecedor adotar as cautelas necessárias à prevenção de danos decorrentes do exercício de sua atividade, sob pena de responder objetivamente pelos prejuízos causados. E, não houve comprovação da ocorrência de força maior ou de comunicação prévia.

Nesse contexto, resulta claro que não houve comprovação adequada da comunicação ao passageiro, o que faz nascer a responsabilidade da empresa pelos danos morais decorrentes da situação.

Com efeito, o arbitramento do quantum indenizatório deve ser feito pelo julgador com moderação, de modo que a importância não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de novos ilícitos pelo causador da ofensa, nem excessiva, constituindo enriquecimento sem causa para o ofendido.

Posto isto, compreende-se que a indenização de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para cada Requerente se apresenta apta a compensar os transtornos sofridos, sem, contudo, constituir fonte de enriquecimento ilícito.

De outra banda, no que tange ao dano material, resultante da perda do passeio no Parque Beto Carrero World, tenho que não assiste razão as apelantes, uma vez que o cancelamento do voo, se deu no dia 01/03/2023, sendo opção das autoras a realocação para o dia 05/03/2023 (após a data programada para visita no parque Beto Carrero), além de inexistir nos autos, comprovante de pagamento ou até mesmo os ingressos, em nome das demandantes.

ISTO POSTO, CONHEÇO E DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO INTERPOSTO, PARA FINS DE JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE A DEMANDA PARA CONDENAR A EMPRESA RÉ ao pagamento da quantia de R\$ 2.500,00 (dois mil E QUINHENTOS reais) para cada Promovente, a título de indenização por danos morais.

Os juros de mora incidem desde a publicação desta decisão (Súmula 362 do C. STJ), calculados



pela taxa SELIC, sendo vedada a cumulação com correção monetária.

Considerando o parcial provimento do recurso, inverte o ônus sucumbencial, para recair sobre a empresa demandada, a obrigação do pagamento das custas e de honorários advocatícios no valor de 10% sobre a condenação.

Advirto as partes, com base no art. 6º do CPC que, a matéria foi analisada com base nas alegações pertinentes à análise do caso, pois o juiz não está obrigado a responder todas as alegações das partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para fundamentar a decisão, nem se obriga a ater-se aos fundamentos indicados por elas e tampouco responder um a um todos os seus argumentos, motivo pelo qual, eventuais embargos de declaração poderão ser considerados protelatórios, sujeitando-se as partes à eventual condenação ao pagamento da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

É O VOTO

Sessão Ordinária – **Plenário Virtual** - Plataforma PJe com início às 14:00 h., do dia ____ de ____ de 2025

Des. AMILCAR ROBERTO BEZERRA GUIMARÃES

Desembargador - Relator

Belém, 27/08/2025

