



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000000027**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004669-36.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCAS FREIRE VENANCIO, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 2 de janeiro de 2025.

**ALEXANDRE DAVID Malfatti**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1004669-36.2024.8.26.0003**

**Apelante: LUCAS FREIRE VENANCIO**

**Apelada: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**

**Origem: 04ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara**

**Voto nº 13.900**

**CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA.** *Ação de indenização veiculada por generalidade da petição inicial. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Florianópolis – São Paulo. Ausência de danos morais "in re ipsa". Atraso na chegada ao destino final. Passageiro reacomodado em voo que partiu na manhã dia seguinte com alteração de destino para Campinas. Cabia à parte descrever como o evento se projetou para a esfera extrapatrimonial. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (reacomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento dos artigos 21 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC. Petição inicial que se limitou a uma descrição genérica e sem qualquer singularidade capaz de provar os danos na esfera extrapatrimonial. Ausência de perda de compromisso específico. Alteração de destino que inclusive beneficiou o passageiro que reside em Campinas e estava em retorno de viagem profissional para sua residência. Precedentes do C.STJ e desta Turma. **Ação julgada improcedente.***

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor **LUCAS FREIRE VENANCIO**, no âmbito da ação indenização por danos morais, ajuizada em face de **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.**. A demanda foi processada e julgada pelo MM. Juízo da 03ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara.

A r. **sentença** (fls. 145/149) julgou **improcedente o pedido inicial**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "*O cancelamento do voo e chegada da parte autora ao destino após*

*15 horas do previsto originalmente são fatos incontroversos nos autos. E, ainda que entenda a ré estar isenta de responsabilidade, esta tese não prevalece, pois o atraso em razão de necessidade de realização de manutenção não programada não constitui caso fortuito a afastar a responsabilidade da transportadora, por se tratar de fato previsível e evitável mediante manutenção periódica e adequada. Trata-se, pois, de fortuito interno, atrelado ao serviço prestado. (...) Desta feita, a ré é responsável por eventuais danos que o atraso no voo possa ter acarretado à parte autora. Passo à análise dos danos. Necessário constatar, de início, que a ré não faltou com o seu dever de assistência, já que realocou o autor no próximo voo disponível, inclusive de outra cia aérea, cumprindo, assim, as determinações da Resolução n.º 400, editada pela ANAC. Portanto, o dano adviria apenas do atraso em si, nada mais. Todavia, não há como presumir o dano pela simples ocorrência do atraso. A indenização por danos morais somente tem lugar quando estes efetivamente se verificam no caso concreto, inexistindo previsão legal de indenização pela simples ilicitude do fato, se não houver dano. É o que ocorre no caso dos autos. O atraso de voo, sem que isso tenha causado qualquer tipo de consequência gravosa na vida do consumidor, não passa de mero transtorno e aborrecimento. O dano moral somente se caracteriza quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e/ou constrangimento capazes de abalá-lo emocional e psicologicamente, a ponto de alterar radicalmente sua rotina pessoal, familiar e profissional, já que esses sentimentos são economicamente inestimáveis. Conquanto lamentáveis e desagradáveis, certos incidentes e percalços na vida do cidadão não têm o condão de repercutir no seu psiquismo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar. Indigitados incidentes, via de regra, geram nas vítimas apenas sensação maior ou menor de desconforto ou de irritabilidade, o que depende, por óbvio, do seu grau de tolerabilidade, suscetibilidade e sensibilidade. (...) Diante disso, entendo que, embora desagradável, o evento não teve gravidade bastante a repercutir de forma negativa e duradoura no equilíbrio psicológico do autor, que sequer relatou qualquer inconveniente concreto que tenha suportado pela realocação do voo. Do contrário, ao que parece, o novo destino (Viracopos – Campinas), inclusive o beneficiou, pois reside no local. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido na presente ação. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa. P.I.”*

O autor ofertou recurso de apelação (fls. 152/159). Em síntese, sustentou a ocorrência de danos morais diante da falha na prestação dos serviços aéreos. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. sentença para condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

A companhia aérea ré apresentou contrarrazões (fls. 165/171), solicitando a manutenção da r. sentença.

### **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado,

tempestivo e com o recolhimento do preparo (fls. 160/161).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

### **PASSO A EXAMINAR O RECURSO.**

Consta na petição inicial, que o autor adquiriu passagens aéreas para o trecho Florianópolis – São Paulo, previsto para o dia 04/02/2024 às 15h30min com chegada às 16h45min. Todavia, no dia do embarque foi surpreendido com o cancelamento do voo. Relatou que somente foi reacomodado para voo no dia seguinte, às 05h45min, com destino para Campinas. Asseverou que chegou ao destino com quase 15 horas de atraso após o originalmente contratado. Daí os pedidos de indenização pelos danos morais sofridos.

Na contestação (fls. 39/56), o réu alegou que o cancelamento do voo se deu por problemas técnicos na aeronave, que necessitou de manutenção não programada, se tratando de fortuito externo. Afirmou ter prestado assistência material ao passageiro reacomodando o autor no próximo voo possível. Sustentou a inexistência de danos morais. Ao final, pugnou pela improcedência da demanda.

### **O recurso não comporta provimento.**

**Pois bem, no caso concreto, a narrativa genérica da petição inicial não foi capaz de demonstrar qualquer projeção extrapatrimonial.**

**Isso porque, apesar do cancelamento repentino do voo, a companhia aérea ré cumpriu a assistência material determinada na Resolução da Anac, eis que providenciou a reacomodação em voo para o primeiro horário disponível**

Nesse sentido são os artigos 21 e 28 da Resolução nº 400 da ANAC que asseveram:

*“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro,*

*nos seguintes casos:*

*I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;*

*II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;*

*III - preterição de passageiro; e*

*IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.*

*Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo **deverão ser imediatamente oferecidas** aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”.*

*“Art. 28. A **reacomodação será gratuita**, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:*

***I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou***

***II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”***

**Sob esse aspecto, cabia ao autor comprovar concretamente que a situação vivenciada teria extrapolado o mero dissabor cotidiano, até porque, repise-se, houve a devida realocação e a viagem foi concretizada.**

O Código Brasileiro de Aeronáutica é cristalino nessa perspectiva:

*“Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”*

**Ademais, não se tratava situação de reconhecimento de danos morais "in re ipsa".**

**Destaca-se entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:**

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS.*

**CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. **Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 6. **Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente.** Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019)

Era, portanto, necessário que o autor efetivamente comprovasse que a mudança no itinerário e a “chegada com atraso” ao destino lhe proporcionaram dano extraordinário, passível de afetar o âmago de sua personalidade.

**Ressalto que, o autor reside em Campinas (fls. 01) e estava retornando de uma viagem profissional para sua residência. E como bem elucidado pelo douto magistrado de**

**primeiro grau, a alteração do itinerário com novo destino para o aeroporto de Viracopos (Campinas), inclusive, beneficiou o passageiro, pois reside no local.**

**Ademais, o autor não demonstrou qualquer perda de compromisso específico diante do atraso em sua chegada.**

Eis, a descrição genérica do dano de forma padronizada na petição inicial (fls. 02/03):

*"(...) os funcionários da requerida informaram que a única opção para a realocação seria em um voo operado pela companhia aérea azul, que partiria somente às 05h45min do dia seguinte – 05/02/2024, e agora com destino ao aeroporto de Campinas. A essa altura, o requerente encontrava-se extremamente impotente, prejudicado e cansado diante da empresa aérea, que não forneceu nenhuma outra opção ou informação viável, cancelou sua viagem e proporcionou prejuízos pessoais, logo, não teve escolha a não ser acatar o novo voo que a empresa Ré impôs. (...) Em resumo: devido a todo o atraso pela empresa aérea, o autor que deveria chegar às 16h45min do dia 04/02/2024, CHEGOU SOMENTE ÀS 07H00MIN DO DIA SEGUINTE – 05/02/2024, OU SEJA, QUASE 15 HORAS APÓS O ORIGINALMENTE CONTRATADO. Nada se compara ao cansaço, frustração, chateação e estresse ocasionados por falha na prestação dos serviços da requerida. O REQUERENTE CONTRATOU A EMPRESA PARA LEVÁ-LO NO HORÁRIO, MAS DEVIDO A FALHA DA REQUERIDA, TEVE SEU VOO REMARCADO PARA QUASE 15 HORAS APÓS O VOO ORIGINAL. Ora, Excelência, note o quão grave são os fatos narrados, a Ré apresentou diversos defeitos na sua atuação e prejudicou demasiadamente a parte autora: (i) cancelou o voo do autor prejudicando todo o seu itinerário; (ii) não forneceu informações claras e precisas; (iii) remarcou o novo voo para quase 15 horas depois do originalmente contratado; (iv) causou constrangimento perante inúmeras pessoas; (v) não prestou assistência durante o período de espera; (vi) ainda, provocou revolta, indignação, estresse, cansaço, tensão e sensação de impotência. Desta forma, vem o autor e por meio desta via judicial, buscar a justa reparação pelo dano moral sofrido e pleitear a medida necessária para dar fim ao indevido abalo promovido pela Ré."*

O caso dos autos revelou, pois, completo cumprimento das normas da ANAC, sem qualquer dano extrapatrimonial que ensejasse a



necessidade de indenização por danos morais.

A respeito do tema e de situação semelhante, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora, destacando-se a ementa:

*"VOTO Nº 40696 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. Cancelamento de voo. Atraso de 09 horas para chegar ao destino. Alegações de perda de compromisso pessoal e/ou de trabalho inadiáveis e de que o auxílio material não foi suficiente. **Prejuízos extraordinários não demonstrados. Danos morais não configurados no caso concreto, consoante entendimento do C. STJ (REsp 1.796.716-MG). Mero aborrecimento. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.**" (Apelação Cível 1026518-98.2023.8.26.0003, Relator Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 23/08/2024)*

*"\*INDENIZATÓRIA – Danos morais – Cancelamento de voo entre Salvador/BA e Campo Grande/MT em razão de manutenção de emergência na aeronave, ensejando a reacomodação do autor em voo para o dia seguinte, ensejando atraso no comparecimento a curso de formação policial naquele Estado - Contestação com assertiva de fato fortuito e suporte material adequado ao autor (alimentação, transporte e realocação para o voo mais próximo) – **Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, porque o dano moral, no caso em testilha, não pode ser presumido apenas com base no cancelamento do voo - Irresignação recursal do autor objetivando a indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 – DANO MORAL – Ausência de elementos que indiquem dano extrapatrimonial com o cancelamento do voo – Inaplicabilidade da fórmula 'in re ipsa' conforme artigo 251-A do Código Brasileiro da Aeronáutica – Situação que a alegação do dano está apoiada no atraso de 11 horas na conclusão do transporte, sendo que a empresa área deu o suporte necessário até a realocação do voo, e sem prejuízo no curso de formação funcional - Indenização negada – Sentença mantida – Apelação não provida.**" (Apelação Cível 1019251-11.2022.8.26.0068, Relator Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 24/01/2024)*

*"Transporte aéreo de passageiro. **Cancelamento de voo.** Ação de reparação de danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Controvérsia que reside nos danos morais. **Danos morais que não foram cabalmente comprovados.** Art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. A alegação das autoras de que ficaram 10 horas aguardando no aeroporto são contrárias às provas dos autos. **Danos morais que não foram cabalmente***



*demonstrados, em desatenção ao art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. Apelação não provida.” (Apelação Cível 1000963-79.2023.8.26.0003; Relator Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 11/12/2023).*

Concluindo-se, nega-se provimento ao recurso.

## DISPOSITIVO.

**Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso.**

Em razão do resultado do recurso, elevo os honorários de advogado devidos pelo autor, fixando-os em 20% sobre o valor da indenização rejeitada (R\$ 7.000,00 atualizado, desde o ajuizamento). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**

**Relator**