



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282374

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1007074-97.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada MIRIÃ DE OLIVEIRA MASSUCATO.

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

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.032

Apelação Cível nº 1007074-97.2024.8.26.0309

Foro de Jundiaí

Juiz(a): Filipe Antônio Marchi Levada

Apelante(s): Gol Linhas Aéreas S.A.

Apelado(a)(s): Miriã de Oliveira Massucato

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. VOO NACIONAL. ATRASO DE VOO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS À AUTORA DE R\$ 8.000,00. INSURGÊNCIA DA RÉ. CABIMENTO. DANOS MORAIS QUE NÃO FORAM CABALMENTE COMPROVADOS. ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. O mero atraso de voo não enseja os danos morais. Em sua defesa, a ré comprovou que a aeronave necessitou manutenção no sistema de controle de voo, ocasionando um atraso de aproximadamente 04 (quatro) horas após o horário programado. Demonstrou também que providenciou traslado para a autora até o aeroporto de destino. Alegação da autora de que precisou aguardar no saguão do aeroporto não enseja direito automático a indenização por danos morais. Nada obstante os contratemplos narrados pela autora na sua petição inicial, além do atraso de aproximadamente 04 horas até o destino, não houve relato de nenhuma outra situação excepcional que justificasse a pretendida indenização por danos morais. Cabia à autora descrever de forma pormenorizada de como aquele contratempo afetou a espera extrapatrimonial a ponto de ensejar a indenização pretendida. Com a advento do 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020, ficou expresso na lei que os danos morais não se presumem. Ausência de fatos extraordinários a ensejar a reparação almejada. Danos morais que não foram cabalmente demonstrados, mas mero aborrecimento. Sentença reformada. Ação improcedente. Ônus de sucumbência atribuído à autora.

APELAÇÃO PROVIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 117/119), cujo relatório se adota, que julgou procedente esta ação de indenização por danos morais ajuizada por **MIRIÃ DE OLIVEIRA MASSUCATO** contra **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**

A sentença foi assim proferida: “ JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, condenando a parte ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$8.000,00, com correção monetária pelo índice IPCA e acréscimo dos juros de mora referidos no art. 406 do Código Civil, contados (ambos, a correção monetária e os juros) da data da publicação da sentença. Condeno a parte ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor da condenação.”

Inconformada, a ré apela (fls. 122/129). Sustenta que não houve falha na prestação de serviço, pois demonstrou que houve necessidade de manutenção emergencial da aeronave, no sistema “*fight controls*”, antes da decolagem. A autora foi reacomodada em outro voo disponível e cumprida a resolução 400 da ANAC, não havendo prova de dano moral. Assevera que o atraso foi de apenas 04h03min., sendo indevida qualquer indenização. Por fim, insurge-se contra o valor arbitrado pelo juízo (R\$ 8.000,00), por reputá-lo excessivo. Pede a improcedência da ação.

Contrarrazões (fls. 134/141).

Não houve oposição ao julgamento pelo sistema do Plenário Virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

A autora ajuizou esta ação indenizatória alegando que comprou passagem aérea com a ré para voar o trecho Rio de Janeiro a São Paulo, no dia 29/02/2024, saindo às 16h15min. com previsão de chegada às 17:30. No entanto, ao chegar no aeroporto foi surpreendida com a informação de que seu voo havia sido cancelado. Como já tinha feito o *check-out* no hotel, alega que precisou aguardar no saguão do aeroporto até poder embarcar no outro voo em que foi realocada pela ré. Chegou destino final com mais de 04 (quatro) horas de atraso. Por entender que há responsabilidade objetiva da ré e falha na prestação do serviço, alegou que faz jus à indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (cf. fls. 1/6).

Infere-se dos autos que ao contestar o feito, a ré demonstrou que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

aeronave precisou passar por manutenção não programada (verificação do sistema “fight controls”). Demonstrou ainda que realocou a autora em outro voo e que forneceu traslado ao aeroporto inicialmente contratado, apresentando documentos para comprovar suas alegações (fls. 36 e seguintes).

Não se nega que o atraso do voo possa ter causado aborrecimento à autora, no entanto, não foi narrada na petição inicial nenhuma situação extraordinária que ensejasse necessidade de indenização por danos morais. Verifica-se da petição inicial que a autora foi alocada em outro voo e precisou aguardar no saguão do aeroporto, chegando ao seu destino com aproximadamente 04 horas de atraso.

Logo, não há prova de prejuízo extrapatrimonial em razão do ocorrido. Apenas a alegação de há responsabilidade objetiva da ré pela falha na prestação do serviço não induz necessariamente a indenização por danos morais.

Com a advento do 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020, ficou expresso na lei que os danos morais não se presumem.

É o teor do dispositivo legal:

“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”. [\(Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020\).](#)

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de enriquecimento.

A reparação do dano moral não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer.

O mero atraso no voo, por si só, desacompanhado de consequências extraordinárias, não implica ofensa a direito da personalidade.

Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA EMPRESA AÉREA. INDENIZAÇÃO REJEITADA. Ação de indenização veiculada por petição padronizada. Consumidora residente em Imperatriz/MA e que optou pelo ajuizamento da ação de indenização. Sentença de parcial



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

procedência. Recurso da companhia aérea ré. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho São Paulo - Belo Horizonte - Imperatriz. Atraso de 14 horas na chegada ao destino final. Ausência de danos morais "in re ipsa". Cabia à parte descrever como o evento projetou-se para a esfera extrapatrimonial. Reconhecimento de que, no caso concreto, a ré prestou auxílio material (hospedagem, alimentação e acomodação para o primeiro horário disponível). Cumprimento dos artigos 27 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. Ação julgada improcedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO". (Apelação n.º 1013819-74.2023.8.26.0068 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Alexandre David Malfatti – j. 06/05/2024).

"INDENIZATÓRIA – Danos morais – Atraso de 11 horas na conclusão de voo entre Manaus/AM e Presidente Prudente/SP, com conexão em Campinas, em razão de atraso na decolagem no primeiro trecho, por alegados problemas operacionais na aeronave - Contestação com a assertiva de evento de força maior, sendo oferecido o suporte ao passageiro com hospedagem e alimentação até seu embarque no voo de realocação - Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, porque a empresa aérea ré não demonstrou fato excludente da sua responsabilidade, fixando a indenização em R\$ 6.000,00 – Irresignação recursal da empresa aérea ré insistindo na exclusão da responsabilidade, pedindo, alternativamente, a redução da indenização – DANO MORAL – Não aplicação da fórmula 'in re ipsa' no caso do transporte aéreo, segundo estabelecido no artigo 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) – Passageiro que pernitoou em hotel, com alimentação e chegou no destino com atraso, mas sem nenhum elemento objetivo de perda de compromisso ou situação de 'dor psíquica intensa' – Indenização negada – Sentença reformada – Apelação provida". (Apelação n.º 1001993-70.2023.8.26.0482 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Jacob Valente – j. 14/05/2024).

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 parcial procedência. Recurso dos autores. Consumidores que, embora residentes em Belo Horizonte - MG, optaram por ajuizar a demanda em São Paulo. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Curitiba Belo Horizonte, com conexão em São Paulo. Ausência de danos morais "in re ipsa". Atraso na chegada ao destino final. Passageiros acomodados em voo que partiu no dia seguinte. Cabia aos autores a descrição pormenorizada de como o evento se



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

projetou para a esfera extrapatrimonial de cada um deles. 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. Passageiros que não demonstraram qualquer perda de compromisso específico diante do atraso em sua chegada. O atraso ocorreu no trecho de retorno para sua residência. Precedentes do C.STJ e desta Turma. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (cf. Apelação Cível nº 1020741-98.2024.8.26.0003, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 10/03/2025).

A ação é improcedente. Sucumbente, arcará a autora com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa (cf. art. 85, § 2º do CPC).

3. Em face do exposto, dá-se provimento ao recurso.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.