



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

Registro: 2025.0000282376

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1030344-35.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelado WELBER CONCEIÇÃO DE SOUZA.

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 40.051

Apelação Cível nº 1030344-35.2023.8.26.0003

Foro de São Paulo (Foro de Jabaquara)

Juiz(a): Ju Hyeon Lee

Apelante(s): Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Apelado(a)(s): Welber Conceição de Souza

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. VOO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AO AUTOR DE R\$ 7.000,00. INSURGÊNCIA DA RÉ. DANOS MORAIS QUE NÃO FORAM CABALMENTE COMPROVADOS. ART. 251-A DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. É incontroverso que o voo inicialmente contratado pelo autor foi cancelado em razão da necessidade de manutenção emergencial e não programada da aeronave, no entanto, em sua defesa, a ré demonstrou que prestou assistência material ao passageiro (fato omitido na petição inicial). Alegação do autor de que ficou desamparado e que sofreu desgaste com o cancelamento do voo não foi comprovada. Tampouco enseja direito automático à indenização por danos morais. Nada obstante o ocorrido não houve relato de nenhuma outra situação excepcional que justificasse a pretendida indenização por danos morais. Frise-se que o autor reside no estado do Espírito Santo e estava retornando de viagem de Fortaleza. A prorrogação da estada naquela cidade por mais um dia, por si só, não demonstra que ele sofreu ofensa à sua honra. Nem houve prova de que ele perdeu compromissos profissionais em razão do ocorrido. Apenas a alegação de que a situação foi desgastante e que há responsabilidade objetiva da ré pela falha na prestação do serviço não induz necessariamente a indenização por danos morais. Cabia ao autor 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 ao autor.

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. 164/165), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente esta ação de indenização por danos morais ajuizada por **WELBER CONCEIÇÃO DE SOUZA** contra **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**

A sentença foi assim proferida: “Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido da parte autora formulado na peça exordial, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para condenar a empresa aérea em R\$ 7.000,00, a título de danos morais, com correção monetária pela tabela prática do TJSP (IPCA) e com juros de mora pela taxa SELIC menos a atualização monetária a partir do arbitramento. Em razão da sucumbência majoritária, condeno a parte ré ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da causa.”

Inconformada, a ré apela (fls. 168/174). Sustenta que não houve falha na prestação de serviço, pois demonstrou que houve necessidade de manutenção emergencial da aeronave. O autor foi reacomodado em outro voo disponível e foi cumprida a resolução 400 da ANAC, não havendo prova de dano moral. Entende ser indevida qualquer indenização. Por fim, insurge-se contra o valor arbitrado pelo juízo (R\$ 7.000,00), por reputá-lo excessivo. Pede a improcedência da ação.

Contrarrazões (fls. 180/193).

Não houve oposição ao julgamento pelo sistema do Plenário Virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

O autor reside no Espírito Santo e ajuizou esta ação indenizatória em São Paulo alegando que comprou passagem aérea com a ré para voar o trecho Fortaleza até Vitória, com conexão em São Paulo. O voo sairia no dia 11/10/2023 às 13h00 com previsão de chegada no mesmo dia em Vitória às 18h45min. Devido a um problema da aeronave (problema na turbina direita), o voo precisou ser cancelado. O autor então foi realocado em outro voo, apenas no dia seguinte e chegou ao destino com várias horas de atraso. Aduz que não teve assistência material da ré e se sentiu completamente desamparado. A relação é consumerista e há responsabilidade da ré é objetiva. Entende que faz jus à indenização por danos morais pelos desgastes sofridos (cf. fls. 1/11).



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Ao contestar o feito, a ré alegou que não praticou ato ilícito e demonstrou que a aeronave precisou passar por manutenção emergencial não programada (problema no sistema “Egine”). Demonstrou ainda que realocou o autor em outro voo no dia seguinte e forneceu voucher de refeição, traslado e hospedagem. Trouxe documentos para comprovar suas alegações (fls. 55 e seguintes). Em réplica, o autor insistiu na pretendida indenização e alegou que o transporte não atendeu ao que dele se esperava, nos termos contratados.

Não se nega que o atraso no embarque e chegada ao destino apenas no dia seguinte ao planejado possa ter causado aborrecimento ao autor, no entanto, não foi narrada na petição inicial nenhuma situação extraordinária que ensejasse necessidade de indenização por danos morais.

O autor alegou em sua petição inicial que não recebeu nenhuma assistência da ré, entretanto, não foi isso o que ocorreu. A ré provou que prestou assistência material ao passageiro.

Frise-se que o autor reside no estado do Espírito Santo e estava retornando de viagem de Fortaleza. A prorrogação da estada naquela cidade por mais um dia, por si só, não demonstra que ele sofreu ofensa à sua honra. Nem houve prova de que ele perdeu compromissos profissionais em razão do ocorrido. Apenas a alegação de que a situação foi desgastante e que 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 na chegada ao destino, por si só, desacompanhado de consequências extraordinárias, não implica ofensa a direito da personalidade, mormente porque houve prova de que a ré prestou a devida assistência material ao autor.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

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 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



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

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 reacomodados em voo que partiu no dia seguinte. Cabia aos autores a descrição pormenorizada de como o evento se 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 o autor 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.