



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

Registro: 2025.0000282397

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1011245-79.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CLAUDIA TORRES COSTA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 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 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 40.074

Apelação Cível nº 1011245-79.2023.8.26.0003

Comarca da Capital - Foro Regional de Jabaquara / 4ª Vara Cível

Juiz(a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Apelante(s): Ana Claudia Torres Costa

Apelado(a)(s): Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. ATRASO DE VOO POR UMA HORA E PERDA DE CONEXÃO AÉREA. RÉ QUE PRESTOU ASSISTÊNCIA À AUTORA. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS QUE NÃO COMPORTA ACOLHIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

No caso dos autos, em razão de atraso de embarque por uma hora, a autora perdeu uma conexão aérea e foi realocada para novo trecho aéreo no dia seguinte. Inexiste prova de que a autora experimentou consequências extraordinárias. A ré prestou assistência à autora com fornecimento de alimentação, hospedagem e realocação em outro trecho aéreo para o dia seguinte. É de todo descabido o pedido de indenização pelos danos morais. Os danos morais não se presumem, nos termos do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, incluído recentemente pela Lei n.º 14.034/2020.

Apelação não provida.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 180/184), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a pretensão formulada por ANA CLAUDIA TORRES COSTA na ação indenizatória por danos morais move contra a GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

O objeto da ação é a prestação de serviço aéreo e os danos morais que teriam advindo do atraso de voo.

Ao proferir a sentença, a nobre magistrada definiu que a ré é responsável pelo embarque e desembarque realizado com atraso e perda de conexão aérea. Todavia, cita a prestação de assistência material à autora com fornecimento de alimentação, hospedagem e realocação da autora em voo próximo. Definiu que o dano moral não se presume. Desacolheu a



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

pretensão indenizatória por danos morais.

Assim, julgou “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”.

Inconformada, a autora recorre (fls. 187/201). Diz que sofreu atraso de uma hora de embarque na aeronave e, com isso, perdeu a conexão aérea. Inexiste prova da causa excludente de responsabilidade da ré. Insiste na falha do serviço prestado. Aduz padecimento de danos morais. Cita a falta de informação. Protesta pela reforma da sentença.

Contrarrazões da ré (fls. 207/213).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

As razões recursais da Autora não convencem.

Por mais que queira fazer crer que o atraso de voo tenha lhe causado violação do direito de personalidade, e afetado sua honra, tal conclusão não se extrai da narrativa traçada na petição inicial.

No caso dos autos, o embarque da Autora atrasou por 1 (uma) hora em razão de embarque de outra passageira em cadeira de rodas com mobilidade reduzida, e a autora perdeu a conexão aérea. Inexiste prova de que a autora experimentou consequências extraordinárias.

Ademais, a ré prestou assistência à autora com fornecimento de transporte, alimentação e hospedagem.

O mero atraso de voo, desacompanhado de consequências extraordinárias, não corrobora os fatos constitutivos do direito da autora.

Não se vislumbra evento apto à deflagração de abalo psíquico, males d'alma, perturbação da paz de espírito, trauma psicológico, dor íntima intensa, dano moral.



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

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

Certamente a falha na prestação do serviço causou aborrecimento à autora. Isso é óbvio. No entanto, o mero aborrecimento, o transtorno pelo qual a Autora teve que passar não autoriza condenar a ré a reparar um dano moral inexistente.

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.

O posicionamento adotado em outros julgados é no sentido de que o mero atraso de decolagem de voo não basta para concluir tenha ela sido submetida a tratamento vexatório, humilhante, exposto ao ridículo.

É de todo descabida a pretensão indenizatória.

A r. sentença é irretocável.

3. Por todo o exposto, nega-se provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, eis que a pretensão da Autora não foi acolhida, os honorários advocatícios do patrono da ré ficam majorados para 20% do valor atualizado da causa.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.