



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

Registro: 2025.0000286889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016010-59.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA KAROLINA SILVA DA SILVA, são apelados GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e GOL LINHAS AÉREAS 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 ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11697

APELAÇÃO Nº 1016010-59.2024.8.26.0003 — São Paulo

APELANTE: Ana Karolina Silva da Silva

APELADA: Gol Linhas Aéreas S.A.

JUIZ: Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - Ação de indenização por danos morais - Atraso de voo - Danos morais - Mero aborrecimento - Ausência de presunção da existência de danos morais no caso de atraso ou cancelamento de voo - Prestação de assistência material -Reacomodação em voo subsequente no mesmo dia - Honorários sucumbenciais majorados (art. 85, §11, do CPC) - Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 164/169, cujo relatório se adota, que **julgou improcedente** a ação de indenização por danos morais ajuizada pela parte autora em face da **Gol Linhas Aéreas S.A.** Sucumbente a parte autora, foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado.

Insurge-se a parte requerente, alegando, em síntese, que a decisão recorrida desconsiderou a gravidade do transtorno sofrido, destacando que o cancelamento do voo ocorreu sem aviso prévio adequado, impondo-lhe uma espera superior a cinco horas. Argumenta que a companhia aérea violou a Resolução nº 400/2016 da ANAC ao não oferecer alternativas eficazes, como reacomodação em voo de outra empresa ou reembolso integral. Alega, ainda, que a assistência material prestada foi insuficiente e que a situação ultrapassou o mero aborrecimento, configurando dano moral passível de indenização, razão pela qual requer a reforma da sentença e a condenação da ré nos termos pleiteados (fls. 172/179).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 185/190.

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e do preparo (fls. 108/109 e 131), deve o recurso ser recebido em seus regulares efeitos.

Em síntese, alega a autora que adquiriu passagens aéreas para o

trajeto Rio de Janeiro – Porto Alegre, com conexão em São Paulo, cujo embarque estava previsto para o dia 23/04/2024, às 08h50, e chegada ao destino final às 12h50. O primeiro trecho foi cumprido sem intercorrências, contudo, ao chegar no aeroporto de Congonhas, a passageira foi informada do cancelamento do segundo voo, sendo realocada para uma nova aeronave que partiu apenas às 16h05, chegando a Porto Alegre com atraso superior a cinco horas. Sustenta que sofreu transtornos, necessitou de atendimento médico no posto de saúde do aeroporto e não recebeu assistência adequada, razão pela qual requer indenização a título de danos morais.

O recurso não comporta provimento.

Após detida análise dos autos, não se vislumbra o dano moral que ensejaria a reparação pretendida.

Isto porque todo aquele que se utiliza do transporte aéreo sabe que são comuns atrasos em decorrência de **manutenção da aeronave** ou mesmo de **congestionamento da malha aérea** e tal fato não caracteriza evento extraordinário que supere a condição de contratempo cotidiano de modo a configurar dano moral reparável, **sobretudo quando se prioriza a segurança do voo.**

Aliás, a Resolução nº 400/2016 da ANAC, em seu art. 21 dispõe que:

“O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, 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.”

Ou seja, mencionado artigo prevê tolerância de 04 horas de atraso antes que a transportador seja obrigado a oferecer alternativas ao passageiro.

No caso em análise, o atraso de cinco horas, embora superior ao limite de quatro horas previsto na Resolução 400/2016 da ANAC, não foi considerado suficiente para ensejar reparação por dano moral, uma vez que a companhia aérea comprovou ter prestado a assistência devida, acomodando a passageira no voo subsequente e fornecendo alimentação durante a espera (fls. 57/58), de modo que tal fato não é capaz de causar o abalo emocional

narrado na inicial, mas apenas meros aborrecimentos.

Aliás, como bem pontuado pelo magistrado, **não há qualquer evidência de danos morais passíveis de indenização**. Isso se deve não apenas à falta de comprovação dos danos extrapatrimoniais, mas também à ausência, na petição inicial, de uma descrição de eventos concretos e extraordinários que, decorrentes do atraso, teriam impactado a personalidade da passageira de forma a transcender a esfera patrimonial e gerar um dano moral indenizável.

Nesse sentido, inclusive, não consta dos autos qualquer comprovação de perda de compromissos profissionais ou pessoais de relevância, tampouco documentos que indiquem que o atendimento médico relatado decorreu exclusivamente em razão do atraso do voo.

Consigne-se que, o dano moral indenizável é o sofrimento humano, a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem, alcançando os direitos da personalidade, existindo danos morais que se presumem e que a obrigação de indenizar decorre da própria violação do direito personalíssimo, sem cogitar-se da prova da existência do dano, havendo, no entanto, outros que devem ser provados, não bastando a mera alegação (ver JTJ-Lex 167/44).

A indenização por danos morais, portanto, deve ser destinada às hipóteses de violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal, sob pena de banalização do instituto.

Neste aspecto ainda, no julgamento do Recurso Especial nº 215.666, relatado pelo Ministro César Asfor Rocha, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça fez destacar que "o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige." (Min. Fernando Gonçalves)".

Conclui-se, daí que a conduta da apelada não expôs a parte apelante a qualquer situação humilhante ou vexatória, mas a mero dissabor da vida cotidiana. Nesse sentido, julgados desta colenda Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Cancelamento de voo de conexão – Realocação em transporte terrestre - Atraso de 6 horas – Contestação alega cancelamento de voo por manutenção inesperada da aeronave – Fornecimento de auxílio material durante a espera, nos termos da Resolução 400 da ANAC – Sentença improcedente – Não comprovação dos danos morais – Apelação – Dano moral em atraso de voo que não é presumido - Ausência de prova de abalos aos direitos de personalidade que impede a concessão de indenização – Sentença mantida – Recurso desprovido.(TJSP; **Apelação Cível 1014678-**

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

90.2023.8.26.0068; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo gerando realocação poucas horas depois e atraso final de 4 horas - Ação julgada improcedente – Insurgência pelas autoras – Descabimento – A despeito de o fato gerador do atraso ser inerente à atividade que a transportadora desenvolve (necessidade de manutenção não programada na aeronave), tem-se que as autoras não comprovaram o arguido dano moral, que no caso não é in re ipsa, enquadrando-se o ocorrido como mero dissabor inerente à vida cotidiana – Fundamentos do pleito indenizatório que foram 'o atraso de quatro horas' e 'a perda de compromisso' sem qualquer vinculação com as autoras, que não trouxeram indícios mínimos de prova de que a ele realmente compareceriam (e-mail, mensagens de texto, convocação, convite etc.) - Dever de prestação de assistência que foi cumprido, considerando realocação no próximo voo disponível, a teor do quanto exigido pela Res. Nº 400/2016 da ANAC - Dano moral, portanto, não configurado – Precedentes - Sentença de improcedência mantida – Honorários recursais devidos e elevados em mais 2% sobre o valor dado à causa (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido. **(TJSP; Apelação Cível**

1024115-59.2023.8.26.0003; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

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 improcedência. Recurso da autora. Consumidora que, embora residente no Rio de Janeiro, optou por ajuizar a demanda em São Paulo. Situação que envolveu suposta falha na prestação de serviços da empresa aérea ré, no trecho Vitória - Rio de Janeiro Ausência de danos morais "in re ipsa". Atraso na chegada ao destino final. Passageira acomodada em voo que partiu no dia seguinte com acréscimo de uma escala em São Paulo. Cabia à

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

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. Apesar das alegações de que suportou gastos extras com a reacomodação e que em decorrência do atraso perdeu um dia de trabalho, a parte autora não trouxe quaisquer documentação comprobatória. Precedentes do C.STJ e desta Turma. Ação julgada improcedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.(TJSP; **Apelação Cível 1003392-82.2024.8.26.0003; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)**)

TRANSPORTE AÉREO – Cancelamento de voo que culminou com atraso ao destino final da autora em 6 horas – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Companhia aérea que cumpriu a determinação imposta pela Resolução nº 400/2016 da ANAC – Autora recolocada em voo próximo que partiu no mesmo dia – Atraso de voo não significativo, tendo a companhia aérea cumprido o contrato de transporte, ainda que com atraso, justificando a ocorrência em virtude da pandemia na qual o mundo se encontrava – Ausência de demonstração de qualquer prejuízo em razão do ocorrido - Meros aborrecimentos que não ensejam o arbitramento de indenização por danos morais – Precedentes do E. STJ e desta Câmara para casos desse jaez – Danos morais não configurados – Sentença mantida – Apelo desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000017-41.2023.8.26.0704; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 11/12/2023)

Diante do exposto, **resta claro que a improcedência da demanda era mesmo de rigor.**

No mais, considerando o improvimento da irresignação manifestada pela instituição financeira, fixo honorários recursais em 15 %, nos



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

termos do **artigo 85, §11, do CPC**.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator