



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292383

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005336-56.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados/apelantes EIDA BUZZI e MARIA VALENTINA BUZZI FARIAS (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PROVIMENTO ao recurso da ré, para julgar improcedente a demanda e julgaram PREJUDICADO o apelo adesivo da parte autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 26356

Apelação Cível Processo nº **1005336-56.2023.8.26.0003**

Relator(a): **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante/Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelantes/Apeladas: Eida Buzzi e outra.

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara

Juiz de 1ª Instância: Fernando de Lima Luiz

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA

I. Caso em Exame

Eida Buzzi e Maria Valentina Buzzi Farias ajuizaram ação de indenização por danos materiais e morais contra a Gol Linhas Aéreas S/A devido ao cancelamento de voo, resultando em atraso de 16 horas na chegada ao destino. Requereram indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para cada autor e danos materiais de R\$ 175,34.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso no voo configura dano moral indenizável, considerando a necessidade de comprovação do prejuízo efetivo e sua extensão.

III. Razões de Decidir

3. A petição atual do STJ exige a demonstração do dano moral, não sendo mais presumida em casos de atraso de voo.

4. No presente caso, não há comprovação de prejuízo significativo além do mero aborrecimento, como perda de compromissos importantes.

4. Dispositivo e Tese

5. Dá-se provimento ao recurso de ré, julgando-se improcedente a demanda e prejudicado o apelo da parte autora, com inversão das taxas de sucumbência e fixação de honorários advocatícios em 11% sobre o valor da causa.

Tese de julgamento: 1. O dano moral em casos de atraso de voo nacional não é presumido, exigindo-se comprovação do prejuízo efetivo. 2. Mero aborrecimento não configura dano moral indenizável.

Legislação Citada: CF/1988, art. 178 Lei nº 14.034/2020, art. 251-A

Jurisprudência Citada: STF, RE 636.331, Tema 210 STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgada em 13/11/2018, DJe 21/11/2018. provimento aos recursos.

Vistos, etc...

Adotado o relatório da sentença de fls. 164/168, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformadas, ambas as partes interpuseram recurso de apelação.

A requerida alega, em síntese, que: **I)** o atraso do voo em questão não se deu por fatores ligados à Cia. Aérea, mas se deu única e exclusivamente em razão de problemas na infraestrutura do aeroporto, sendo certo que a pista do aeroporto é de responsabilidade de administração aeroportuária; **II)** a jurisprudência já se pronunciou no sentido de que, quando o atraso ou cancelamento é decorrente de suspensão de decolagens, caracteriza-se o fortuito externo, não havendo que se falar em indenização; **III)** o fato narrado nos autos pode até ter causado aborrecimento a Apelada, mas nunca ao ponto de sofrer um dano extrapatrimonial de forma significativa, não havendo qualquer dano a ser reparado pela Cia Apelante; **IV)** o menor impúbere, como no caso dos autos, que não tem consciência ou discernimento quanto a real dinâmica dos fatos, não sofre danos a sua honra objetiva ou subjetiva. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados integralmente improcedentes, ou, subsidiariamente, que seja reduzida a indenização (fls. 171/181)

As requerentes, em seu recurso adesivo, alegam, em síntese, que: **I)** após o cancelamento do voo inicial, permaneceram nas dependências do aeroporto durante a madrugada aguardando pelo embarque no voo, até que, após as 2h00min da madrugada, sobreveio a informação de que o voo apenas partiria no período da tarde, sem especificação quanto ao horário; **II)** chegaram ao destino final com dezesseis horas de atraso do cronograma original; **III)** *“Em decorrência do atraso, as apelantes não puderam embarcar no ônibus rodoviário cujas passagens haviam sido previamente adquiridas para partida às 6h30min, sofrendo prejuízo material, sendo que apenas puderam concluir a viagem porque os seus familiares as buscaram no aeroporto, chegando ao destino exaustas pelo longo trajeto ao qual foram submetidas sem que pudessem descansar adequadamente naquela noite.”*; **IV)** a recorrida apenas encaminhou as apelantes a um hotel às 4h da manhã, e; **V)** o valor fixado de indenização na r. sentença está muito abaixo do que foi decidido pro este E. Tribunal em casos análogos. Pleiteiam a reforma da r. sentença, para que a

indenização por danos morais seja majorada para R\$ 10.000,00 para cada uma das autoras.

Contrarrazões das autoras às fls. 187/196.

Contrarrazões da requerida às fls. 210/215.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

Eida Buzzi e Maria Valentina Buzzi Farias ajuizaram ação de indenização por danos materiais e morais contra Gol Linhas Aéreas S/A porque, segundo alegaram, são consumidoras dos serviços de transporte prestados pela requerida, tendo adquirido passagens para viagem de Navegantes a Cuiabá às 23h35min do dia 22/12/2022 e chegada prevista para 00h55min do dia 23/12/2022. Narram que o voo foi cancelado e foram realocadas em novo voo que aconteceu somente às 14h35min do dia 23/12/2022 e chegaram às 16h55min, ou seja, chegaram em Cuiabá com aproximadamente 16 horas de atraso. Aduzem que foi necessária a compra de novas passagens de ônibus para conclusão da viagem. Por toda a situação sofrida requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada autora e danos materiais no valor de R\$ 175,34.

A sentença acolheu em parte o pedido inicial, condenando a ré no pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 6.000,00 para cada autora, com correção desde a fixação, e juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso.

Pois bem.

As partes celebraram contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, naquilo que não colidir com a Convenção de Montreal¹, conforme decidiu o STF no RE 636.331 (Tema 210), fixando a seguinte tese: "*Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação*

¹ No transporte de passageiros, de bagagem e de carga, toda ação de indenização de danos, seja com fundamento na presente Convenção, em um contrato ou em um ato ilícito, seja em qualquer outra causa, somente poderá iniciar-se sujeita a condições e limites de responsabilidade como os previstos na presente Convenção, sem que isso afete a questão de que pessoas podem iniciar as ações e quais são seus respectivos direitos. Em nenhuma das referidas ações se outorgará uma indenização punitiva, exemplar ou de qualquer natureza que não seja compensatória.

ao Código de Defesa do Consumidor"

Incontroverso que as autoras adquiriram bilhetes aéreos , mas o voo foi cancelado, sendo realocadas em outro, chegando ao seu destino 16 horas depois do que estava programado..

No caso, de fato, restou incontroverso que houve falha na prestação de serviços da ré com o cancelamento do voo inicial e realocação dos passageiros para outro voo, que acarretou a chegada dos autores no destino com grande atraso.

O evento apontado como causa do atraso é previsível e se insere no princípio *ubi emolumentum, ibi onus*

Portanto, os fatores apontados permitem concluir que, concretamente, houve inadequada prestação do serviço, com quebra da justa expectativa dos passageiros, que tinham direito a uma viagem sem atropelos.

Essa realidade, até pouco tempo, era interpretada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça como dano moral *in re ipsa* (AgRg no AREsp 728154 / RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 20/09/2016, DJe 10/10/2016; EDcl no REsp 1280372 / SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/03/2015, DJe 31/03/2015).

Ocorre, todavia, que houve mudança na interpretação daquela Colenda Corte sobre casos de atrasos de voo, no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos. Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

"Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão

*acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido". (REsp 1584465 / MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018). (negritei)*

É que houve alteração legislativa com a mudança no artigo 251-A da Lei nº 14.034/2020, que agora prevê: “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.”.

O simples fato de o voo ter atrasado ou sido remarcado não significa, por si só, que existe um dano. É necessário apresentar provas.

Era necessário, portanto, que a parte autora

demonstrasse que teve um prejuízo real por causa desse problema, como, por exemplo, ter perdido um compromisso importante, ter ficado horas em situação desconfortável ou ter passado por um grande transtorno. E mais: também é necessário comprovar qual foi a gravidade desse prejuízo.

Portanto, o só o fato do atraso ou cancelamento não gera automaticamente o direito à indenização. A lei deixou claro que o passageiro é quem precisa apresentar essas provas. Ou seja, o dano não é mais presumido – é preciso demonstrar, com fatos e documentos, que realmente houve prejuízo e qual foi sua extensão para que a indenização seja possível.

No presente caso, os elementos dos autos não permitem concluir que os autores experimentaram dano moral.

De fato, conquanto as autoras tenham chegado ao seu destino cerca de 17 horas após o horário inicialmente previsto, os demais elementos dos autos não permitem vislumbrar a ocorrência do alegado dano moral, uma vez que não há demonstração de consequências severas em razão do cancelamento do voo, como a perda de compromissos pessoais, sociais ou profissionais

Nesse contexto, embora não se desconheça que o cancelamento de um voo seja capaz de gerar aborrecimento nos passageiros afetados, o mero aborrecimento, sem maiores repercussões nas esferas pessoal e psíquica, não é suficiente para que reste configurado o dano moral.

Diante da interpretação do contexto vivido pelos autores, ainda que se reconheça o desconforto da situação relatada nos autos, não há comprovação do dano moral alegado.

Posto isso, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré, para julgar improcedente a demanda e **PREJUDICADO** o apelo adesivo da parte autora, invertendo-se os encargos da sucumbência, fixando-se a verba honorária em favor dos advogados da ré em 11% sobre o valor da causa.

Nuncio Theophilo Neto
Relator