



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292957

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1072453-38.2021.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CLEVERSON DE SOUZA PALMA, CLEITON DE SOUZA PALMA, JOSÉ PAULO FIGUEIREDO DE MELO, ADRIANO JESUS MACIEL GALINDO e JEAN CLEVER FRAGA PALMA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5097

APELAÇÃO Nº 1072453-38.2021.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTES: CLEVERSON DE SOUZA PALMA E OUTROS

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Sentença de improcedência – Apelo dos autores – Atraso de voo – Companhia aérea que logrou êxito em comprovar atraso de 1h39min e por problemas técnicos na infraestrutura do aeroporto (falta de internet), e não na aeronave - Período de atraso considerado tolerável e que não implicou maiores dissabores não narrados na inicial como perda de compromissos e afins - DANO MORAL – Mudança de entendimento do C. STJ, no sentido de que o prejuízo extrapatrimonial em casos de atraso de voo deve ser comprovado – Inocorrência na espécie de dano moral – Mero aborrecimento não indenizável – DANO MATERIAL - Não restaram minimamente comprovados os danos materiais pleiteados pelos autores, que se limitaram a indicar tão-somente o valor pretendido – Indenizações indevidas - Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios – **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 87/90, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **CLEVERSON DE SOUZA PALMA, CLEITON DE SOUZA PALMA, ADRIANO JESUS MACIEL GALINDO, JEAN CLEVER FRAGA PALMA e JOSE PAULO FIGUEIREDO DE MELO** em face de **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e condenou os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Inconformados, apelam os autores buscando a reforma do julgado para impor à ré o pagamento de indenização por danos materiais e morais, decorrente de atraso do voo e de problemas técnicos na aeronave, consistente na ausência momentânea de ar-condicionado; sustentam falha na prestação dos serviços e o dever de indenizar da empresa ré (fls. 95/102).

Recurso tempestivo, regularmente processado, com contrarrazões às fls. 108/113, aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Os autores adquiriram passagens aéreas da empresa ré para o trecho Brasília-Santarém, para o dia 15/09/2021, com saída às 22h40min e chegada às 03h:10min do dia seguinte (fls. 16 e 20/21); narraram ter sido surpreendidos com escala não programada em Belém, e em tal aeroporto suportaram atraso e tiveram que permanecer na aeronave por 2h30min (40min + 1h50min), com o ar-condicionado inoperante, e em período de Covid-19, cujo distanciamento social não foi respeitado.

Não se descarta que ao caso aplicam-se as regras do Código de Defesa do Consumidor; e nesse particular, a responsabilidade da companhia aérea transportadora é objetiva (art. 14), pois decorre do risco de sua atividade e encerra obrigação de resultado.

Na hipótese, a despeito dos autores afirmarem que a aludida escala não estava prevista, a ré fez juntar aos autos documento que demonstra que tal parada estava previamente programada e que o horário de chegada ao destino se deu às 04h49min (fls. 37), o que afasta a alegação dos autores de atraso de 5 horas e que ficaram na aeronave por 2h30min (40min + 1h50min), e ainda sem ventilação; frisa-se, evidenciado atraso de 1h39min.

E mais, a ré juntou aos autos documento que demonstra problemas técnicos na infraestrutura do aeroporto de Belém, consistente na falha dos serviços de internet (fls. 38), inviabilizando a decolagem no horário previamente contratado.

Nesse particular, há de se destacar que os autores, a despeito de regularmente intimados (fls. 83), deixaram de apresentar réplica e de especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 86), de modo que ausente impugnação aos documentos juntados pela ré, restou cabalmente demonstrado que o atraso se deu por 1h39min e por problemas técnicos na infraestrutura do aeroporto de Belém, e não na aeronave.

Frise-se, referido atraso não implicou maiores dissabores não narrados na inicial como perda de compromissos e afins; ou ainda, que os autores tenham contraído Covid-19 por alegada inobservância ao distanciamento social; salienta-se, embora

lamentável, a ansiedade da espera para decolagem no horário inicialmente programado, tem-se por tolerável, não se traduzindo em circunstância capaz de gerar grande abalo emocional, mas sim mero aborrecimento, pois não implicou consequência gravosa; atraso que não se mostrou capaz de trazer abalo incorrigível, mácula perene a justificar indenização por dano moral; ressalta-se, foram 1h39min de incomodo.

E sob tal arcabouço fático circunstancial, oportuna a preleção de SÉRGIO CAVALIERI FILHO, em seu livro "Responsabilidade Civil", 2ª ed. Malheiros Editores, 1998, pág. 78, após citar a lição de ANTUNES VARELA:

"Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelo mais triviais aborrecimentos."

Oportuna também a lição de que: "*Nem todo mal-estar configura dano moral*", como assinala o Juiz ANTONIO JEOVÁ SANTOS, em sua obra "Dano Moral Indenizável", 3ª ed. Método, pág. 119 e mais adiante, na pág. 122, prossegue:

"O que se quer afirmar é que existe um mínimo de incômodos, inconvenientes ou desgostos que, pelo dever de convivência social, sobretudo nas grandes cidades em que os problemas fazem com que todos estejam mal humorados há um dever geral de suportá-los. O mero incômodo, o desconforto, o enfado, decorrentes de algumas circunstâncias, como exemplificados aqui, e que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações."

Não restou, portanto, evidenciado dano extrapatrimonial, razão pela qual o caso era mesmo de rejeição do pedido.

A propósito, sobre o tema, cumpre anotar que houve mudança na

interpretação do C. Superior Tribunal de Justiça acerca de atrasos de voo, passando a entender que o dano moral deve ser demonstrado, conforme ementas que seguem colacionadas:

*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*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 Andrigli, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018 - grifei).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TEMPESTIVIDADE VERIFICADA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. AGRAVO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor. *Precedentes.* 2. *A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida.* 3. *Na hipótese, o Tribunal Estadual concluiu pela inexistência de dano moral, uma vez que a companhia aérea ofereceu alternativas razoáveis para a resolução do impasse, como hospedagem, alocação em outro voo e transporte terrestre até o destino dos recorrentes, ocorrendo, portanto, mero dissabor que não enseja reparação por dano moral.* 4. *Nos termos da jurisprudência desta Corte, em regra, os danos materiais exigem efetiva comprovação, não se admitindo indenização de danos hipotéticos ou presumidos. Precedentes.* 5. *Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, negar provimento ao recurso especial.* (AgInt no AREsp 1520449/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe 16/11/2020 - grifei).

Inclusive, nesse sentido, há julgados deste E. Tribunal de Justiça e, também, desta C. Câmara:

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Incontroverso que houve atraso do primeiro trecho do voo do autor, o que ocasionou a perda da conexão - Ré que realocou o autor em outro voo e prestou-lhe assistência material, tendo-o hospedado em hotel enquanto aguardava a partida do novo voo – Autor que chegou ao seu destino com cerca de dez horas e trinta e cinco minutos de atraso – Atraso de voo sem demonstração de que tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida do passageiro que representa dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral – Dano moral decorrente de atraso de voo que não é puro,

conforme entendimento atual do STJ - Indenização indevida - Sentença reformada - Decretada a improcedência da ação - Apelo da ré provido. (Apelação Cível 1016698-06.2022.8.26.0451; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 26/02/2024 - grifei).

Apelação Cível. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Inconformismo. Atraso de voo. Danos morais. Aplicação CDC. Ré que prestou assistência necessária em razão do atraso havido, realocando a autora em outro voo com destino à cidade de Guarulhos. Mero atraso na chegada ao destino. Dano moral. Mudança de entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o prejuízo extrapatrimonial em casos de atraso de voo, agora, deve ser provado nos autos. Elementos do caso que não demonstram a existência de dano moral. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (Apelação Cível 1053407-89.2023.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024 - grifei).

Ação indenizatória - Prestação de serviço de transporte aéreo nacional - Atraso de voo - Chegada com 13 horas de atraso ao destino - Sentença de improcedência - Recurso dos autores - Reacomodação em novo voo - Assistência material - Período de 13 horas que deve ser considerado como tolerável - Mero aborrecimento - Inexistência de dano moral - Sentença mantida - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1005276-22.2022.8.26.0358; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirassol - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/03/2024 - grifei).

De igual modo, não restaram minimamente comprovados os danos materiais pleiteados pelos autores, que se limitaram a indicar tão-somente o valor pretendido; como cediço, a prova de tais danos incumbe exclusivamente aos autores; ônus do qual não se desincumbiram (art. 373, I, do CPC).

Em suma, possível concluir que, no caso em comento, permite-se a elisão do dever de reparação, pela mitigação significativa de falha na prestação do serviço, e até mesmo afastamento da hipótese.

Desse modo, as insurgências dos apelantes não comportam

acolhimento, devendo ser mantida a r. sentença por seus próprios e sólidos fundamentos.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação"*; assim, majoram-se os honorários fixados em 10% do valor da causa, para 15%.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator