



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297142

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010816-15.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOYCIANE ROSA VALADARES DOS SANTOS, é apelado 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), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1010816-15.2023.8.26.0003

Apelante: JOYCIANE ROSA VALADARES DOS SANTOS

Apelado: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A

Comarca: SÃO PAULO

Voto nº 42360

RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Transporte aéreo nacional - Atraso no voo da primeira conexão, em decorrência da necessidade de readequação da malha aérea, que gerou perda da segunda conexão e atraso de onze horas na chegada ao destino final - Ação julgada improcedente, considerando a inexistência de prova do dano moral e considerando que a autora foi realocada no próximo voo disponível, permanecendo na sala VIP até o novo embarque - Insurgência pela autora - Descabimento - A despeito de o fato gerador do atraso ser inerente à atividade que a transportadora desenvolve, tem-se que a autora não comprovou o arguido dano moral, que no caso não é in re ipsa, enquadrando-se o ocorrido como mero dissabor inerente à vida cotidiana, considerando-se as peculiaridades da causa, em especial que o fundamento único do pleito indenizatório consistiu no atraso de apenas onze horas na chegada ao destino final, sem maiores consequências - Dever de prestação de assistência material (realocação em próximo voo, alimentação e permanência em sala VIP) que também foi cumprido - Sentença de improcedência mantida - Honorários recursais devidos e elevados em mais 2% sobre o valor dado à causa (art. 85, §11, CPC) - Recurso desprovido.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano moral que JOYCIANE ROSA VALADARES DOS SANTOS moveu em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A em decorrência atraso no primeiro voo de

conexão de São Paulo a Brasília-DF, onde faria nova conexão para Belém/PA, impactando sua chegada ao destino final com atraso de onze horas, aos fundamentos de que, a despeito do atraso ser incontroverso, impactando o honorário de chegada ao destino final, a autora não comprovou nenhuma situação específica e concreta da qual se pudesse inferir ocorrência de dano moral, caracterizando-se o ocorrido como contratempo corriqueiro, sem o potencial de ferir os direitos da personalidade, além de a ré ter prestado assistência (realocação em voo próximo e acomodação em sala VIP até o embarque) cumprindo, assim, o disposto na Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Por conta da sucumbência, a autora ficou condenada a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformada, apela esta – fls. 197/211 – aduzindo, em síntese, que a sentença merece ser reformada, considerando que o atraso final para chegada ao destino somou quase 12 horas, além de estar recém operada de procedimento estético realizado na Bolívia, o que evidencia quão desgastante foi viagem, evidenciando a falha na prestação do serviço apta a albergar o acolhimento do pleito indenizatório.

Reitera que houve quebra do contrato de transporte, que rompeu sua tranquilidade e expectativa, além de arguir que o atraso de voo decorrente de tráfego aéreo intenso não representa excludente de responsabilidade civil da empresa aérea, por ser circunstância inerente ao risco de sua atividade (fortuito interno).

Invocando a responsabilidade objetiva da companhia aérea e tecendo considerações sobre o dano moral, clama pela reforma da decisão, citando julgados que entende corroborarem suas teses.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 213 e com resposta às fls. 219/225.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos da autora não comportam acolhida, devendo a bem lançada sentença ser mantida hígida por seus próprios e jurídicos fundamentos, como será demonstrado.

Restou incontroverso que o atraso no voo que partiria de São Paulo a Brasília operado pela ré gerou à autora perda da conexão de Brasília para o Pará e atraso na chegada ao destino final de onze horas, em decorrência da intensidade do tráfego aéreo.

A despeito de o motivo arguido pela ré para justificar tal ocorrência ser inerente ao desenvolvimento da sua atividade, é certo que o ônus de provar a ocorrência do dano efetivo, que no caso não é *in re ipsa*, pertencia à autora, que dele, porém, não se desincumbiu.

O único fundamento que utilizou para justificar o pedido de indenização foi o atraso propriamente dito que, por si, no caso em tela, não tem o condão de provar ocorrência de dano de ordem interna, de dor íntima, psíquica, que vulnera os direitos da personalidade, a honra, a imagem e que é capaz de ser sentido por qualquer um que tome conhecimento do ocorrido, ainda que tenha passado por procedimento estético dias antes do infortúnio.

É sabido que o contrato de transporte aéreo configura obrigação de resultado, sendo a responsabilidade do transportador objetiva, bastando para a caracterização do dever de indenizar a ocorrência do dano e o nexo de causalidade entre este e o serviço defeituosamente prestado, a teor do quanto previsto pelo art. 12 do Código de Defesa do Consumidor.

E dentro dessa obrigação de resultado inserem-se também os deveres de segurança e de garantia de incolumidade física do passageiro e de sua bagagem, impondo-se que a concessionária preste assistência aos usuários caso ocorram atrasos ou cancelamentos de voos, o que incontestemente ocorreu no caso, na medida em que, a despeito do atraso, a autora foi realocada em voo horas depois, chegando ao destino final, além ter sido acomodada em sala VIP até o embarque, onde o conforto das acomodações e fornecimento de alimentação e bebidas de

forma livre é de conhecimento comum, o que comprova que o contrato, ainda que com atraso, alcançou seu termo sem maiores intercorrências e que o dever de assistência previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC foi devidamente observado.

Vale acrescentar que o mero inadimplemento contratual, em decorrência do atraso verificado na chegada ao destino, ainda que tenha havido desgaste neste interim, a exemplo da realocação somente horas depois, não se mostra apto, de per si, a comprovar o abalo moral que tenta justificar para o recebimento da vultosa indenização que aqui persegue.

Não se nega que o atraso lhe causou aborrecimento. Isso é óbvio.

Contudo, disso não resulta que o ocorrido se mostrou apto à deflagração de abalo psíquico, perturbação da paz de espírito, trauma psicológico, dor íntima intensa etc., na medida em que o atraso teve por finalidade justamente garantir a segurança e integridade de todos os envolvidos.

Ou seja, o mero aborrecimento, o transtorno por que teve de passar não autoriza condenar a ré a reparar um dano moral inexistente (não comprovado), principalmente se considerado que obteve dela toda a assistência que se podia esperar, considerando a realocação; fornecimento de alimentação e acomodações em sala VIP e seu desembarque no destino final com algumas horas de atraso.

Tivesse a autora provado perda de uma chance, de uma oportunidade, de um evento profissional ou pessoal relevante, condição de saúde agravada em decorrência do fato, entre outras hipóteses, o desfecho até poderia ser outro.

Sem tal prova, a conclusão alcançada pela condutora da lide remanesce inalterada.

Essa a posição que vem sendo adotada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, conforme se pode ver do julgado a seguir transcrito. Confira-se:

"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)"

No mesmo sentido, o aresto que segue:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO NÃO SIGNIFICATIVO, INFERIOR A OITO HORAS, E SEM A OCORRÊNCIA DE CONSEQUÊNCIAS GRAVES. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. O cerne da questão reside em saber se, diante da responsabilidade objetiva, a falha na prestação do serviço - atraso em voo doméstico de aproximadamente oito horas - causou dano moral ao recorrente. 2. A verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. 3. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável. 4. No caso em exame, tanto o Juízo de piso quanto o Tribunal

de origem afirmaram que, em virtude do atraso do voo - que, segundo o autor, foi de aproximadamente oito horas -, não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em hotel custeado pela companhia aérea, com a ida em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoa humana do autor. 5. O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes. 6. Ante a moldura fática trazida pelo acórdão, forçoso concluir que, no caso, ocorreu dissabor que não rende ensejo à reparação por dano moral, decorrente de mero atraso de voo, sem maiores consequências, de menos de oito horas - que não é considerado significativo -, havendo a companhia aérea oferecido alternativas razoáveis para a resolução do impasse. 7. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1269246/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 20/05/2014, DJe 27/05/2014).

Bem por isso, considerando que o dano moral deve ser analisado casuisticamente e com muita cautela, a fim de se coibir abusos e se evitar que se transforme em fonte de enriquecimento indevido, é que se mantém o decreto de improcedência do pedido inicialmente deduzido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, são devidos honorários recursais ao vencedor, em decorrência do trabalho adicional realizado em segundo grau de jurisdição, ficando estes elevados em mais 2% sobre o valor dado à causa.

Mais é desnecessário.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator