



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011015-37.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ENEAS FERREIRA DINIZ JUNIOR e ALINE DE OLIVEIRA AMARAL, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do segundo recurso e negaram provimento ao primeiro recurso.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

REBELLO PINHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO nº 49260

Apelação Cível nº 1011015-37.2023.8.26.0003

Comarca: São Paulo – 4ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara

Apelante: Eneas Ferreira Diniz Junior e outro

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

RECURSO – Não conhecimento da segunda apelação interposta pela parte autora, posterior à primeira apelação por ela interposta.

TRANSPORTE AÉREO – Reconhecimento da: (i) existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, consistente no descumprimento dos horários previstos, pelo atraso de voo, o que ocasionou o atraso de cerca de 12h na chegada das partes autoras passageiras ao destino contratado; e (ii) a parte ré prestou adequada prestação de assistência material às partes autoras, durante o período de atraso do voo.

RESPONSABILIDADE CIVIL E DANO MORAL – Como, na espécie, (a) ausente prova de fato extraordinário configurador de lesão patrimonial das partes autoras passageiras, decorrente do ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, que resultou em atraso da chegada das partes autoras ao destino objeto da ação, de rigor, (b) a manutenção da r. sentença, no que concerne à rejeição do pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Segundo recurso interposto não conhecido e primeiro recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 141/148, acrescenta-se que a presente demanda foi julgada nos seguintes termos: “julgo IMPROCEDENTE o pedido inicial e extingo o feito, nos termos do inciso I do artigo 487 do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência operada, condeno os autores ao pagamento das custas e despesas processuais, bem assim os honorários de sucumbência, que arbitro em 10% do valor atualizado atribuído à causa”.

Apelação da parte autora (fls. 155/166), sustentando que: (a) “a MM Juíza a quo proferiu a sentença na qual não reconheceu a ocorrência de danos morais indenizáveis, não se atendo à situação de cansaço e abandono imposto pela requerida, o que provocara não apenas danos físicos na forma da exaustão imposta, como do estresse e abalo psicológico provocado, se vendo durante período noturno os passageiros em Estado diverso do seu destino tendo de pernoitar ali por quase 12 horas para cumprimento de viagem que originalmente se desenrolaria em cerca de uma hora”; (b) “ao atentar-se para as circunstâncias do

presente caso, no qual inexistiu qualquer prévio aviso do cancelamento do voo, evidenciada a falha de informação e demora para solução do problema, a prestação de assistência deficitária, sobretudo ante o atraso para cumprimento do trajeto contratado e o pernoite indesejado em cidade diversa, observa-se que no presente caso inexistem motivos para afastamento do dever de indenizar, restando claro e assistindo razão ao pleito da promovente quanto a violação de seus direitos injustamente violados”; (c) “restou esclarecido nos autos o incontestado cancelamento, com realocação pelo menos doze horas, não apresentando a ré justa motivação para tanto, valendo destacar que o fornecedor responde independentemente de culpa por qualquer dano causado ao consumidor, pois, pela teoria do risco, este deve assumir a responsabilidade pelo dano em razão da atividade que realiza”; (c) “há de se destacar a prestação de assistência deficitária, não apenas na forma dos serviços disponibilizados de forma insuficiente os quais não puderam ser usufruídos como alimentação e transporte, como ante o não cumprimento à Resolução 400/16 da ANAC que preceitua o dever de reacomodação em novo voo em consonância com a pretensão autoral, ainda que em companhia diversa”.

Segunda apelação da parte autora (fls. 167/178).

O recurso foi processado, com resposta da parte apelada (fls. 182/187), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte autora é que o recurso seja provido, para reformar a r. sentença, a fim de julgar procedentes os pedidos da inicial.

2. Não se conhece da segunda apelação interposta pela parte autora (fls. 167/178), posterior à primeira apelação por ela interposta (fls. 155/166).

Pelo princípio da unirrecorribilidade, contra cada decisão judicial cabe apenas um único recurso, salvo exceções previstas em lei.

Desta forma, exaure-se o direito de recorrer quando a parte interpõe o recurso, sendo vedado, posteriormente, a interposição de novo recurso, objetivando reforma da mesma decisão.

Nesse sentido, o entendimento:

(a) de Nelson Nery e Rosa Maria de Andrade Nery: “3. Preclusão consumativa. **Exercido o direito de recorrer, está consumada a faculdade de o vencido impugnar a decisão judicial recorrível. Se recorrer parcialmente, não pode completar o recurso, ainda que não se tenha escoado o prazo.**” (“Código de Processo. Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª edição, RT, 2015, p. 2020, nota 3 ao art. 1.002, o destaque não consta do original);

(b) de Humberto Theodoro Junior: “A preclusão

consumativa, que se funda no regime traçado pelo art. 507, do Código atual, decorre do fato de “já ter sido realizado um ato [pela parte], não importa se com mau ou bom êxito”. A consequência é não ser possível “tornar a realizá-lo”. **É com base nessa regra, que se entende que se a parte escolheu errado o recurso interposto, a faculdade de recorrer já foi exercida e exaurida, por força da preclusão consumativa, donde a impossibilidade de desistir do recurso interposto para substituí-lo por outro. O princípio da *unirrecorribilidade* e da *preclusão consumativa* têm sido aplicada, com frequência, pelo STJ e pelo STF, principalmente, quando, por insegurança quanto ao melhor meio de impugnar a decisão, a parte lança mão, sucessiva ou simultaneamente, de dois recursos.”** (“Curso de Direito Processual Civil – Execução forçada - Cumprimento de Sentença – Execução Títulos Extrajudiciais – Processo nos Tribunais – Recursos – Direito Intertemporal”, vol. III, 47ª ed., Forense, 2015, RJ, p. 301, item 207, o destaque não consta do original); e

(c) do Eg. STJ: (c.1) “PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INTERPOSIÇÃO SIMULTÂNEA DE DOIS AGRAVOS INTERNOS. PRECLUSÃO CONSUMATIVA. PRINCÍPIO DA UNIRRECORRIBILIDADE. ALÍNEA “A”. DEFICIÊNCIA NA FUNDAMENTAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE DA EXATA COMPREENSÃO DA CONTROVÉRSIA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 284/STF. ALÍNEA “C”. AUSÊNCIA DO COTEJO ANALÍTICO. ART. 255/RISTJ. PRIMEIRO AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. SEGUNDO AGRAVO NÃO CONHECIDO. I - **Consoante o princípio da unirrecorribilidade, é vedada a utilização de duas vias recursais para a impugnação de um mesmo ato judicial. Assim, na interposição simultânea de dois agravos internos pela mesma parte incide a preclusão consumativa em relação ao segundo recurso.** Precedentes. II - A mera alusão ao malferimento de legislação federal, sem particularizar o gravame ou descompasso na sua aplicação, não enseja a abertura da via Especial. Desta forma, inviável a admissão do apelo com base na alínea “a”. Aplicável, à espécie, o verbete Sumular 284/STF, verbis: “É inadmissível o recurso extraordinário, quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia.” III - A admissão do Especial com base na alínea “c” impõe o confronto analítico entre os acórdãos paradigma e hostilizado, a fim de evidenciar a similitude fática e jurídica posta em debate, conforme disposto no art. 255 e parágrafos do RISTJ. IV - Primeiro agravo interno desprovido. Segundo agravo interposto não conhecido.” (5ª T, AgRg no Ag 758370/ SP, rel. Min. Gilson Dipp, j. 06.06.2006, DJ DJ 01/08/2006 p. 527, o destaque não consta do original) e (c.2) “Os agravantes interpuseram, no mesmo dia (30.06.2008), dois agravos de instrumento, idênticos, contra a decisão que inadmitiu o seu recurso especial. O primeiro foi protocolado às 17h18m e o segundo às 17h19m. **O princípio da unirrecorribilidade ou unicidade recursal veda a interposição simultânea de mais de um recurso contra a mesma decisão. Assim, com a interposição do primeiro agravo de instrumento ocorreu a preclusão consumativa em relação a este segundo agravo.** Diante do exposto, dele não conheço. Publique-se.” (Ag 1138098, rel. Min. César Asfor Rocha, DJ 27.03.2009, o destaque não consta do original).

3. Mantém-se a r. sentença.

3.1. A relação contratual de transporte aéreo nacional de passageiros configura relação de consumo, regulada de forma subsidiária pelo CDC, conforme preceitua o art. 732 do CC/02, e a companhia aérea que presta o serviço de transporte aéreo de passageiros responde objetivamente pelos danos causados e, a partir do advento da CF/88, não mais se aplicando os limites de indenização previstos no Código Brasileiro de Aeronáutica.

Neste sentido, a orientação de:

(a) de Sérgio Cavalieri Filho: “Mas no que diz respeito à responsabilidade contratual do transportador, o Código de Defesa do Consumidor, quase nada mudou, pois, como já vimos, essa responsabilidade já era objetiva desde 1912. O que o Código fez – e isso me parece importante – foi mudar o fundamento dessa responsabilidade, que agora não é mais o contrato de transporte mas sim a relação de consumo, contratual ou não. Mudou também seu fato gerador, deslocando-o do descumprimento da cláusula de incolumidade para o vício ou defeito do serviço consoante art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que diz: (...) Esse defeito pode ser de concepção (que se instara quando o serviço está sendo realizado), pode ser de prestação (que ocorre quando o serviço está sendo idealizado), e ainda de comercialização (por má informação sobre a utilização do serviço). Em qualquer caso, entretanto, é irrelevante que o defeito seja ou não imprevisível. O fornecedor do serviço terá que indenizar desde que demonstrada a relação de causa e efeito entre o defeito do serviço e o acidente de consumo, chamado pelo Código de fato do serviço. O Código Civil, como não poderia deixar de ser consolidou toda essa evolução jurídica no texto do art. 734 que diz (...). O art. 732 do Código Civil de 2002 inovou quanto à regra de aplicação da lei geral e especial ao dispor: (...) A regra, como sabido desde os bancos escolares, é que a lei especial prevalece sobre a geral, mormente quando aquela (lei especial) é de ordem pública. Assim, dada a natureza do de lei especial, o CDC deveria prevalecer em eventual conflito com as normas (gerais) do Código Civil. **Mas o art. 732 do Código Civil, repita-se, inovou expressamente essa regra. Na prática, entretanto, nada influirá em relação ao CDC, porque as normas do Código Civil não são negativas para os consumidores, pelo contrário, em algumas hipóteses são até mais vantajosas, como no caso de exclusão de responsabilidade. O CDC, no art. 14, § 3º, item II, admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor no caso de culpa exclusiva de terceiro, ao passo que o Código Civil, em seu art. 735, expressamente não admite a exclusão. Esse dispositivo nada mais é que a positivação da antiga Súmula 187 do Supremo Tribunal Federal.**” (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 315/316 e 344, o destaque não consta do original); e

(b) do julgado do Eg. STJ extraído do respectivo site: “Recurso especial. **Transporte aéreo nacional. Ação de indenização. Danos materiais e morais. Aplicação do CDC. Código Brasileiro de Aviação. Inaplicabilidade. CPC, art. 460. Julgamento ultra petita. Ocorrência. I - Em ação de reparação de danos por violação de bagagem não se aplica a indenização tarifada do CBA, mas o Código de Defesa do Consumidor. II - Havendo pedido certo e condenação em valor superior, há violação do art. 460 do C.P.C., devendo ser a mesma adequada aos limites do pedido. III - Recurso especial**

parcialmente provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 394519/RO, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 21/03/2002, DJ 15/04/2002, p. 217, o destaque não consta do original).

3.2. Em ação de responsabilidade civil promovida contra empresa prestadora de serviço público de transporte de passageiros, incumbe: (a) ao autor o ônus da prova do fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC 2015, ou seja, do dano e sua condição de passageiro; e (b) ao réu, nos termos do art. 373, II, do CPC 2015, demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior, culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro.

Neste sentido, a orientação de: (a) Arnaldo Rizzardo: “Ou seja, domina a responsabilidade objetiva. Para eximir-se da obrigação de indenizar, cumpre ao transportador provar a culpa da vítima, ou caso fortuito ou de força maior. **Para a vítima ou o lesado, basta provar o transporte e o dano.** A seguinte decisão bem aprecia a natureza da obrigação: 'tratando-se de acidente com veículo pertencente a pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviço público de transporte coletivo urbano, impõe-se a análise do feito sob a ótica da responsabilidade objetiva, sendo, portanto, desnecessária a prova da culpa do preposto da empresa transportadora, mormente se não se desincumbiu esta de demonstrar que houve um fator de exclusão de sua responsabilidade, qual seja a culpa exclusiva da vítima na produção do evento ou mesmo hipótese de culpa concorrente, que pudesse atenuar ou reduzir proporcionalmente a indenização cabível' ” (“Responsabilidade civil”, 3ª ed., Forense, 2007, Rio de Janeiro, p. 442); e (b) Carlos Roberto Gonçalves: “Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias a seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. **Não se eximirá da responsabilidade provando apenas ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro.** Denomina-se cláusula de *incolumidade* a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local de destino” (“Responsabilidade Civil”, 10ª ed., 2ª tir., Saraiva, 2008, SP, p. 311, o destaque não consta do original).

Quanto ao ônus da prova em ações do consumidor, a orientação de Humberto Theodoro Júnior: “Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra *sub examine* [refere-se ao art. 6º, VIII, do CDC], não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera da responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumidor etc. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão do onus probandi, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa. O

sistema do art. 6º, VIII, do CDC só se compatibiliza com as garantias democráticas do processo se entendido como critério de apreciação das provas pelo menos indiciárias, disponíveis no processo. Não pode ser aplicado a partir do nada.” (“Curso de Direito Processual Civil”, vol. I, 49ª ed., Forense, 2008, RJ, p. 433, item nº 422-c).

3.3. Constitui excludente de responsabilidade do transportador, a ocorrência de força maior (art. 737, do CC) ou de caso fortuito externo, inteiramente estranho aos riscos do transporte, sem nenhuma relação com a atividade prestada, nem com a organização da prestadora do serviço.

Nesse sentido, a orientação:

(a) de Sergio Cavalieri Filho: “Os modernos civilistas, tendo em vista a presunção de responsabilidade do transportador, dividem o *caso fortuito* em *interno* e *externo*. Entende-se por *fortuito interno* o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador. O estouro de um pneu do ônibus, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista etc. são exemplos do *fortuito interno*, por isso que, não obstante acontecimento imprevisíveis, estão ligados à organização do negócio explorado pelo transportador. A empresa noticiou, faz algum tempo, que o comandante de um *Boeing*, em pleno voo, sofreu um enfarte fulminante e morreu. Felizmente, o copiloto assumiu o comando e conseguiu levar o avião são e salvo ao seu destino. Eis, aí, um típico caso de *fortuito interno*. O *fortuito externo* é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da Natureza – tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as características do *fortuito externo*: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de *força maior* (Agostinho Alvim, ob. Cit., p. 314-315). Pois bem, tão forte é a presunção de responsabilidade do transportador, nem mesmo o fortuito interno o exonera do dever de indenizar; só o fortuito externo, isto é, o fato estranho à empresa, sem ligação alguma com a organização do negócio. Esse entendimento continua sustentável à luz do Código Civil de 2002, cujo art. 734, há pouco visto, só exclui responsabilidade do transportador no caso de *força maior* – ou seja, *fortuito externo*. O mesmo se diga em relação ao Código do Consumidor, no qual, para que se configure a responsabilidade do fornecedor de serviço (art.14), basta que o acidente de consumo tenha por causa um *defeito do serviço*, sendo irrelevante se o defeito é de concepção, de prestação ou comercialização, e nem ainda se previsível ou não. Decorrendo o acidente de um defeito do serviço, previsível ou não, haverá sempre o dever de indenizar do transportador. Entre as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor de serviços, o Código de Defesa do Consumidor (art. 14, § 3º) não se referiu ao caso *fortuito* e à *força maior*, sendo assim possível entender que apenas o *fortuito externo* o exonera do dever de indenizar”. (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 318/319, o destaque não consta do original); e

(b) dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site: **(b.1)** “AGRAVO DE INSTRUMENTO - INDENIZAÇÃO - ATRASO DE

VÔO INTERNACIONAL - CONVENÇÃO DE VARSÓVIA - NÃO INCIDÊNCIA - PROBLEMA TÉCNICO – FATO PREVISÍVEL - DANO MORAL - QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOAVELMENTE FIXADO - RECURSO IMPROVIDO.” (Ag 1376512/MG, rel. Min. Massmi Uyeda, data da publicação: 05/04/2011); **(b.2)** “Recurso Especial. Ação indenizatória. Transporte Aéreo. Atraso em voo c/c adiamento de viagem. Responsabilidade Civil. Hipóteses de exclusão. Caso Fortuito ou Força Maior. Pássaros. Sucção pela turbina de avião. - **A responsabilização do transportador aéreo pelos danos causados a passageiros por atraso em voo e adiamento da viagem programada, ainda que considerada objetiva, não é infensa às excludentes de responsabilidade civil. - As avarias provocadas em turbinas de aviões, pelo tragamento de urubus, constituem-se em fato corriqueiro no Brasil, ao qual não se pode atribuir a nota de imprevisibilidade marcante do caso fortuito. - É dever de toda companhia aérea não só transportar o passageiro como levá-lo incólume ao destino. Se a aeronave é avariada pela sucção de grandes pássaros, impõe a cautela seja o maquinário revisto e os passageiros remanejados para vôos alternos em outras companhias. O atraso por si só decorrente desta operação impõe a responsabilização da empresa aérea, nos termos da atividade de risco que oferece.”** (STJ-3ª Turma, REsp 401397/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 27/06/2002, DJ 09/09/2002 p. 226 LEXSTJ vol. 160 p.108 RSTJ vol. 161 p. 310, o destaque não consta do original”; e **(b.3)** “**AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. DANOS MORAIS. ATRASO NO VOO. CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS DESFAVORÁVEIS. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. SÚMULA 7/STJ.**” (Ag 1211144/RS, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, data da publicação: 28/06/2012, o destaque não consta do original).

3.4. Diante das alegações das partes e da prova constante dos autos, reconhece-se que:

(a) os autores adquiriram bilhete para o voo com trajeto Maceió/AL – Belo Horizonte (MG), com saída de Maceió às 17h30 do dia 13.02.2023, seguido de voo com conexão em Brasília, com chegada prevista em Belo Horizonte, às 22h20, do mesmo dia 13.02.2023 (fls. 04 e fls. 30/31) e sustenta que o voo do primeiro trecho atrasou, o que fez a parte autora perder o voo seguinte, sendo reacomodada pela parte ré em outro voo, com saída no dia seguinte, às 08h30 e chegada às 10h25 do dia 14.02.2023 (fls. 05 e fls. 35);

(b) em contestação, a parte ré alegou que o voo contratado atrasou “devido ao processo de embarque e acomodação a bordo de passageiros com necessidades especiais” (fls. 66);

(c) a parte ré demonstrou ter prestado devida assistência material à parte autora, consistente em acomodação em hotel, enquanto aguardava o voo em que foi realocada (fls. 67/69), fato que não foi impugnado pela parte autora.

O caso fortuito interno, dentre os quais se inclui “acomodação a bordo de passageiros com necessidades especiais”, não exclui a responsabilidade do transportador, porquanto inerente à atividade empresarial

exercida pela transportadora-ré.

Nesse panorama, no caso dos autos, reconhece-se a: **(i)** existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, consistente no descumprimento dos horários previstos, pelo atraso de voo, o que ocasionou o atraso de cerca de 12h na chegada da parte autora passageira ao destino contratado; e **(ii)** a parte ré prestou adequada prestação de assistência material à parte autora, durante o período de atraso do voo.

Nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial dos autores, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade da transportadora ré pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

3.5. Mantém-se a r. sentença, na parte em que rejeitou o pedido de indenização por danos morais.

3.5.1. Passa-se a adotar a atual orientação do Eg. STJ, no sentido de que, em casos de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, a ocorrência do dano moral depende de prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida, ou seja, de fato extraordinário que tenha ofendido o âmago de sua personalidade, uma vez que não pode ser presumida em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro.

No que concerne à caracterização de danos morais em caso de atraso de voo, passa-se a adotar a recente orientação do julgado extraído do site do Eg. STJ: “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. (...). **No que tange aos danos morais, a jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, na hipótese de atraso de voos, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida.** Nesse sentido: "DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. **Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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.** 5. 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. 6. **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. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários". (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019, g.n.) "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)

"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, g.n.) Na hipótese dos autos, conforme se extrai do trecho do acórdão acima transcrito, o Tribunal Estadual concluiu pela inexistência de dano moral, uma vez que, em que pese tenha havido significativo atraso e consequente perda do voo de conexão, 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". (4ª Turma, AgInt no AREsp 1520449 / SP, rel. Min. Raúl Araújo, v.u., j. 19.10.2020, DJe 16.11.2020, o destaque não consta do original).

3.5.2. Na espécie, **(a)** ausente prova de fato extraordinário configurador de lesão patrimonial da parte autora passageira, decorrente do ato ilícito e defeito de serviço da parte ré transportadora, que resultou em atraso da chegada da parte autora ao destino objeto da ação, de rigor, **(b)** a manutenção da r. sentença, no que concerne à rejeição do pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.

No mesmo sentido do ora julgado, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a)** "INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO. Atraso de voo nacional de cinco horas para a chegada ao destino final. Dano moral que não pode ser presumido na hipótese, em consonância com a jurisprudência atual do C. STJ. Ausência de prova da ocorrência de dano extrapatrimonial. Indenização indevida. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO" (17ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1003839-41.2021.8.26.0564, rel. Des. Afonso Bráz, j. 21/01/2022, o destaque não consta do original); e **(b)** "Apelação Cível. Transporte aéreo nacional. Ação

de indenização. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Incontroverso o atraso em 18 horas na chegada ao destino pela autora. Cancelamento do voo de conexão devido à manutenção não programada da aeronave. Fortuito interno inescusável. 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. Ré que prestou assistência durante o atraso discutido, fornecendo transporte, hospedagem e alimentação. Elementos do caso que não demonstram a existência de dano moral. Sentença reformada. Recurso provido” (23ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1044768-87.2020.8.26.0100, rel. Des. Hélio Nogueira, j. 19/10/2021, o destaque não consta do original).

4. Desprovido o recurso, em razão da sucumbência recursal da parte autora, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majora-se de 10% para 12% o percentual da verba honorária fixada pela r. sentença recorrida em favor do patrono da parte ré, percentual este que se mostra adequado, no caso dos autos.

4. Em consequência, o segundo recurso não pode ser conhecido e o primeiro recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária em razão da sucumbência recursal.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto, **não se conhece do segundo recurso e nega-se provimento ao primeiro recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator