



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000115-58.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes THIALA CARVALHO DE MELO SILVEIRA e AGUSTIN ANDRES OLIVARES RODRIGUEZ, é apelada GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 27 de março de 2025.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1000115-58.2024.8.26.0003
Comarca: São Paulo
Juízo de origem: Foro Regional III – Jabaquara – 4ª Vara Cível
Juiz prolator: Samira de Castro Lorena
Processo: 1000115-58.2024.8.26.0003
Apelante: Thiala Carvalho de Melo Silveira e Agustin Andres Olivares Rodriguez
Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DO VOO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA.

I. CASO EM EXAME.

1. O recurso. Apelação do autor contra a sentença que julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em saber se o atraso dos autores na chegada ao destino, em cerca de nove horas, em razão do cancelamento do voo, acarretou prejuízo moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Observada a natureza do vínculo e sequência dos fatos, necessária a prova da existência efetiva do dano imaterial como pressuposto essencial e indispensável da reparação moral. O simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral 'in re ipsa'. Orientação do STJ. Não há demonstração de qualquer dano moral que tenha ocorrido em razão dos fatos relatados, já que o dano moral só tem cabimento diante da prova de ofensa a um direito da personalidade, o que inexistente no presente caso. De se considerar que na atualidade há diversas situações que geram estresse, desconforto e aborrecimento. Nem tudo que foge ao planejado tem o condão de gerar sofrimento de grande monta de maneira a dar direito ao recebimento de indenização. Incumbia ao requerente a prova do prejuízo moral sofrido, não sendo suficiente a demonstração da falha na prestação do serviço.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

4. Recurso desprovido

Tese de julgamento: “O simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral 'in re ipsa'”.

Dispositivos relevantes citados:

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018; STJ, 4ª Turma, AgInt no Agravo em Recurso Especial Nº 2150150 – SP, Relator Ministro Raul Araújo, julgado em 22/5/2024.

VOTO Nº 33498

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 153/158, que julgou improcedente a demanda, condenando os autores ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Os autores apelam.

Afirmam que se trata de relação de consumo.

Dizem que o dever de pontualidade é inerente ao contrato de transporte aéreo.

Argumentam que “a r. sentença (fls. 153/158) negou vigência ao Código de Defesa de Consumidor, simplesmente, ignorando sua existência e aplicabilidade, além de não levar em consideração toda a fundamentação presente na Petição inicial (fls. 01/05) e na Impugnação à Contestação (fls. 135/136) e, especialmente, a vulnerabilidade de um dos apelantes (fl. 31)”.

Dizem que a falha na prestação de serviços da companhia aérea restou incontroversa, assim como a ausência de assistência com o fim de mitigar os danos causados aos apelantes.

Alegam que “A inadequação do serviço prestado pela apelada, os transtornos causados, além de frustração das legítimas expectativas dos apelantes, autorizam a indenização por dano moral”.

Dizem que “a situação descrita na petição inicial (fls. 01/05), provocou nos apelantes, transtornos que extrapolam aqueles vivenciados pela vida cotidiana. (1) a alteração de aeroporto de chegada em relação ao ticket original; (2) o maior custo de táxi, distância e tempo para que os apelantes chegassem ao hotel (chegaram às 01:30 horas do dia seguinte ao previsto); (3) as mais de 9 (nove) horas de atraso em relação ao programado; (4) a total falta de assistência da apelada; (5) a inclusão de conexão que não havia no voo original; (6) o fato do apelante AGUSTIN ANDRES ser autista (fl. 31), com prejuízo na interação interpessoal, o que agrava o estresse vivenciado; (7) a perda das atividades programadas para o primeiro dia de uma viagem programada com um casal amigos, os quais os apelantes deveriam prestar assistência por serem de outro país”.

Pugnam pelo provimento ao recurso para o acolhimento do pedido inicial, afastando a condenação dos apelantes ao pagamento de honorários sucumbenciais, que haveriam de ser suportados pela recorrida (fls. 165/172).

Recurso preparado, tempestivo e respondido (fls. 200/205).

É o relatório.

Adota-se o relatório da sentença:

THIALA CARVALHO DE MELO SILVEIRA e AUGUSTIN ANDRÉS OLIVARES RODRIGUEZ ingressaram com ação de indenização por danos morais contra GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S/A, alegando, em resumo, que adquiriram passagens junto à ré, partindo no dia 14/11/2024 de Aracajú às 11h25min e chegando a

destino Rio de Janeiro às 13h50min. Afirmaram que, entretanto, receberam uma mensagem informando o cancelamento do voo. Alegaram que foram realocados em outro voo, partindo às 12h10min no dia 14/11/2023, no qual foi acrescentada conexão em Guarulhos, com chegada ao destino às 23 h, totalizando atraso de 9 horas em relação ao itinerário originalmente contratado. Mencionaram que em razão dos fatos sofreram danos morais. Requereram a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com a responsabilização objetiva da ré. Por tais fundamentos, postularam pela procedência do pedido, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$10.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 20.000,00. A inicial veio instruída com documentos e foi aditada (fls. 06/33).

A ré foi citada (fls. 56) e apresentou contestação (fls. 61/84), preliminarmente, a necessidade de retificação do polo passivo e ausência de pretensão resistida. No mérito, alegaram, em resumo, que o voo foi cancelado em virtude da desagregação do pavimento na pista do aeroporto de Navegantes no dia 14/11/2023 causando impacto nas etapas posteriores como no caso presente, que se trata de caso fortuito e força maior. Afirmou, que informou aos autores da alteração com antecedência, através do e-mail disponibilizado em 18/10/2023, bem como forneceu assistência necessária (hotel). Impugnou a ocorrência de danos morais e subsidiariamente fez considerações sobre o quantum indenizatório. Alegou a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Juntou documentos.

Réplica (fls. 135/136).

Realizada audiência de conciliação, não houve composição entre as partes (fls. 151/152)" (fls. 153/154).

Para o deslinde da controvérsia, adota-se o entendimento do STJ, segundo o qual o simples atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral *'in re ipsa'*. (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018).

Destaca-se que esse entendimento do STJ constou no Informativo nº 0638, com publicação em 19 de dezembro de 2018, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada:

Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral 'in re ipsa'. De início, revela-se importante anotar que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, *in re ipsa*, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro" (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009). **Contudo, a presunção de dano moral *in re ipsa*, independentemente da duração do atraso e das demais circunstâncias envolvidas, exige maiores reflexões sobre a controvérsia. É que 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. Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a**

aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete, frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso na saída da aeronave em si. Por oportuno, convém mencionar que 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.**

Observadas tais diretrizes, passa-se à análise do caso concreto.

Constou na petição inicial, que os autores adquiriram passagens aéreas para que a requerida os transportasse de Aracaju ao Rio de Janeiro. A saída estava prevista para o dia 14/11/2023, às 11:25h, com chegada ao destino às 13:50h daquela data.

Disseram que receberam mensagem de que o voo havia sido alterado para 12:10h com destino a Guarulhos, onde fariam conexão com destino ao Rio de Janeiro, com chegada prevista para

17:35h.

Afirmaram, ainda, que o voo que partiria de Guarulhos/SP ao Rio de Janeiro/RJ fora cancelado, sendo realocados para outro voo que partiu às 22 horas, mas com desembarque em aeroporto diverso do contratado, mais distante do hotel em que estariam hospedados.

Alegaram que chegaram ao destino somente às 23:00, mais de nove horas após o horário contratado.

Disseram que perderam tempo, suportaram desgaste físico e mental, tendo frustradas suas expectativas (fls. 1/5).

Entretanto, como dito, não se pode presumir que todo e qualquer atraso seja suficiente para se concluir pelo prejuízo moral.

Dos elementos trazidos aos autos não é possível concluir que o fato extrapolou o razoável pois *“no plano do dano moral não basta o fato em si do acontecimento, mas, sim, a prova de sua repercussão prejudicialmente moral”* (Yussef Said Cahali, Dano moral, pg. 703, Ed RT, 2ª ed.).

Não se nega que a situação tenha acarretado aborrecimentos, mas estes não foram intensos e duradouros a ponto de romper o equilíbrio psicológico do autor, a quem incumbia a prova do prejuízo moral sofrido, não sendo suficiente a demonstração da falha na prestação do serviço.

Imprescindível a comprovação de que aludido descumprimento contratual tenha atingido o postulante em sua honra e dignidade. Como se sabe, o simples descumprimento do contrato não é,

por si só, capaz de ensejar indenização por danos morais.

Ademais, na atualidade há diversas situações que geram estresse, desconforto e aborrecimento. Entretanto, nem tudo o que não ocorre da forma planejada tem o condão de gerar sofrimento de grande monta de maneira a dar direito ao recebimento de indenização.

Conforme recente orientação do C. STJ:

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. A análise da pretensão de indenização por danos morais em razão de cancelamento de voo deve levar em conta as peculiaridades inerentes à atividade de navegação aérea, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana, observadas no mundo todo. 2. No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificado, tratado e sanado antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas. 3. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes. 4. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave. 5. Na presente hipótese, segundo entendeu a Corte local, não foi comprovada a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida,

circunstância que afasta a pretensão de indenização pois, consoante entendimento desta Corte Superior, o dano moral não é presumido em decorrência de mero atraso ou cancelamento de voo, os quais enquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causados por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737). Precedentes. 6. Agravo interno a que se nega provimento (STJ, 4ª Turma, AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2150150 – SP, Relator Ministro Raul Araújo, julgado em 22/5/2024).

Pede-se vênia para extração de breve trecho, que trata de atrasos por questões climáticas e operacionais, priorizando a segurança dos passageiros:

No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave. São contingências observadas no mundo todo e inerentes à atividade de navegação aérea, as quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causadas por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737).

Diante disso, os requerentes não provaram fato

constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, I, CPC, inexistindo prova da má prestação de serviços e, menos ainda, de consequentes danos.

A responsabilidade pelo ônus sucumbencial decorre da aplicação do art. 85 do CPC, já que os autores restaram vencidos na demanda.

Daí porque se impõe a integral manutenção da r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados em complemento aos do presente voto.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.

De resto, não se negou vigência a qualquer dispositivo normativo aduzido, uma vez que o julgador não é obrigado a responder a todos os argumentos das partes, porém a expor a sua compreensão acerca do tema e proceder à correspondente fundamentação (art. 93 da Constituição Federal).

Diante do exposto, nego provimento ao recurso.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em virtude do trabalho adicional realizado em fase recursal, fica majorada a verba honorária fixada em primeira instância em dois pontos percentuais.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator