



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308636

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032653-29.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIA TRINDADE CANDEIRA BARREIRA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com advertência. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 76024 (Processo Digital)

Apelação nº 1032653-29.2023.8.26.0003

Comarca: Jabaquara (1ª Vara Cível)

Apelante: **JULIA TRINDADE CANDEIRA BARREIRA**

Apelado: **GOL LINHAS AÉREAS S/A**

Juíza sentenciante: Laura Mota Lima de Oliveira Baccin

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - DANO MORAL - NECESSIDADE DE EFETIVA COMPROVAÇÃO DO ABALO NOS DIREITOS DA PERSONALIDADE - PRECEDENTES DO STJ - ATRASO OU CANCELAMENTO INOCORRENTES - COMUNICAÇÃO DA ALTERAÇÃO DO VOO REALIZADA COM 21 DIAS DE ANTECEDÊNCIA - HIPÓTESES DO ART. 26 DA RESOLUÇÃO 400/2016 DA ANAC NÃO CONFIGURADAS - ASSISTÊNCIA MATERIAL NÃO DEVIDA - AUSÊNCIA DE RESISTÊNCIA POR PARTE DA AUTORA OU SOLICITAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE OUTRO HORÁRIO JUNTO À COMPANHIA AÉREA - PERDA DE COMPROMISSO NÃO COMPROVADA - DEMANDANTE QUE NA VERDADE RESIDE NA CIDADE DE DESTINO, PORÉM, AFIRMOU PERDER DIAS DE FÉRIAS E PASSEIOS AGENDADOS - CONDUTA QUE BEIRA A LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - ADVERTÊNCIA - TRANSTORNO INERENTE AO COTIDIANO DA VIDA EM SOCIEDADE - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - RECURSO DESPROVIDO, COM ADVERTÊNCIA, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 139/144 julgando improcedente a demanda, condenando a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa atualizado, de relatório adotado.

A autora requer a concessão dos benefícios da gratuidade processual, aduz que teve seu voo alterado para o dia seguinte, chegando com 24 horas de atraso, não recebeu nenhum auxílio e nem foi comunicada com antecedência da alteração do voo, aguarda provimento (fls. 147/161).

Recurso tempestivo, com pedido de gratuidade.

Regularmente processado (fls. 162).

Contrarrazões (fls. 165/170).

Houve remessa (fls. 173).

Despacho determinando a juntada de documentos comprobatórios do alegado estado de miserabilidade, facultando à apelante o recolhimento das custas de preparo (fls. 174/175).

Regularizada a taxa judiciária (fls. 177/179 e 181/183).

É O RELATÓRIO.

O recurso não prospera, com advertência, majorada a verba honorária.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais na qual alega a autora que contratou voo para realizar o trecho de Uberlândia para Fortaleza, com conexão em Guarulhos, porém, horas antes da viagem, ao acessar o sistema da requerida, se deparou com uma notificação informando o cancelamento do seu voo, com alteração da partida para o dia seguinte.

Restou incontroverso que o voo contratado, G3 1655, com previsão de saída de Uberlândia no dia 08/11/2023 às 19h05min, com conexão em Guarulhos (voo G3 1562) partindo às 21h50min do mesmo dia e chegada em Fortaleza às 01h25min do dia 09/11/2023 foi cancelado (fls. 17/18).

Desta forma, a autora foi realocada em voo cuja partida de Uberlândia estava prevista para 09/11/2023 às 18h50min (fls. 19).

Pois bem. Tratando-se de relação de consumo a responsabilidade da companhia aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, devendo reparar os danos causados.

A respeito:

TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação da autora e da ré – Voo doméstico – Cancelamento de voo – Manutenção não programada da aeronave – Relação jurídica que implica incidência das disposições normativas do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor – Cancelamento de voo que gerou atraso global de 22h para chegada ao destino, malgrado tenha havido assistência material adequada – Problemas operacionais – Responsabilidade da companhia aérea caracterizada – Não comprovação de qualquer causa excludente, ínsita à sua responsabilidade objetiva – Hipótese de fortuito interno ou força maior intrínseca, fulcrada na teoria do risco do empreendimento – Cancelamento de voo e atraso que denotam abalo extrapatrimonial, que desborda do mero dissabor – Arbitramento do quantum indenizatório em R\$ 5.000,00, que atende aos parâmetros da razoabilidade, proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso, sem caracterizar deslocamento patrimonial indevido – Termo inicial para cômputo do juro de mora em indenização por danos morais – Precedente do C. STJ – Juros moratórios que devem ser contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405, CC) – Sentença parcialmente reformada – Recurso da autora provido – Recurso da ré desprovido, com majoração dos honorários advocatícios. (TJSP; Apelação Cível 1019927-56.2022.8.26.0068; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2023; Data de Registro: 20/06/2023)

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Contrato de Transporte Aéreo Nacional - Cancelamento

unilateral de voo - Sentença de parcial procedência - Insurgência da parte corré. PRELIMINAR - Ilegitimidade ad causam - Inocorrência - Empresa que intermediou a aquisição das passagens aéreas em parceria com a companhia aérea - Responsabilidade solidária reconhecida, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 18 do CDC - Precedentes dessa C. Corte de Justiça - Preliminar afastada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo de passageiros - Responsabilidade objetiva da transportadora - Condições climáticas adversas - Não comprovação - Documentos colacionados insuficientes a demonstrar a impossibilidade de operacionalização regular do voo - Excludente de responsabilidade civil não caracterizada - Falha na prestação de serviços evidenciada - Ausência de assistência material - Atraso de 15 (quinze) horas para chegada ao destino - Acontecimentos efetivamente comprovados que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero aborrecimento - Dano moral configurado - Montante mantido na quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Aplicação do art. 252 do Regimento Interno desse E. Tribunal de Justiça - Ratificação dos fundamentos da decisão recorrida que se impõe - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001791-89.2021.8.26.0506; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/06/2023; Data de Registro: 16/06/2023)

Entretanto, com a edição da Lei nº 14.034/2020 e segundo o atual entendimento do STJ a indenização por danos extrapatrimoniais depende de efetiva demonstração de abalo aos direitos da personalidade, todavia, no caso concreto, os danos morais não foram demonstrados.

A demandante sequer apresentou réplica

impugnando os documentos juntados pela demandada, fazendo-o apenas na apelação.

Afirma que não foi comunicada com antecedência da mudança do voo, entretanto, o e-mail de fls. 50 traz o mesmo código de reserva da passagem apresentada pela autora às fls. 17 (CYGBBS), comprovando que a mudança foi notificada aos 18/10/2023, 21 dias antes da data da viagem, de forma que a demandante teve tempo suficiente para se programar ou requerer junto à ré alternativas de datas e horários.

Ainda que argumente que a comunicação foi feita apenas para a agência de viagem, o documento de fls. 19 juntado pela própria demandante demonstra que esta recebeu a comunicação de alteração de voo e lhe foi facultado concordar ou não com a mudança na reserva, o que foi feito aos 17/10/2023, conforme *print* do sistema de fls. 50.

Não se verifica perda de compromissos, de diárias de férias, da visita à cidade de Mendonza ou de passeios previamente adquiridos, dentre eles o de voo de parapente, pois a demandante,

além de não apresentar qualquer prova das reservas, conforme comprovante de residência de fls. 16 reside em Fortaleza, destino final do voo que sofreu alteração, evidenciando que estava voltando de férias, tornando suas alegações questionáveis, beirando seu comportamento a litigância de má-fé, motivo pelo qual advertida.

Com relação à assistência material, está só é devida nas hipóteses previstas no art. 26 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016 da ANAC: atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro.

Neste caso específico não houve atraso ou cancelamento de voo, mas sim alteração comunicada com 21 dias de antecedência, tempo mais do que razoável e muito acima do exigido pela Resolução 400/2016 da ANAC, não havendo resistência da demandante, a qual poderia optar pelo reembolso integral, porém, de pronto aceitou a reacomodação, sem sequer solicitar outro horário junto à companhia aérea.

Desta forma, a ré não está obrigada a fornecer

assistência material, e não tendo a demandante comprovado nenhum prejuízo efetivo, não se justifica a fixação de indenização por danos morais, tratando-se de mero transtorno inerente ao cotidiano da vida em sociedade.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo nacional – Alegado cancelamento de voo e chegada no destino final com atraso de mais de 7 horas e extravio de bagagem, devolvida à autora 12 horas após sua chegada – Improcedência – Fatos vivenciados pela autora inseridos no âmbito daquelas intercorrências que não ultrapassam os meros aborrecimentos da vida cotidiana – Bagagem devolvida dentro do prazo estipulado pela Resolução 400/2016 da ANAC – Dano moral inócidente – Improcedência mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1014469-92.2021.8.26.0068; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

TRANSPORTE AÉREO. Cancelamento de voo doméstico, por alegada necessidade de manutenção da aeronave, com disponibilização, no mesmo dia, de itinerário diverso do contratado e prosseguimento da viagem pela via terrestre. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Descabimento. Companhia aérea que reacomodou a parte autora em voos com saída no mesmo dia e em transporte terrestre. Período de atraso de chegada ao destino final (08 horas) aceitável para a espécie. Alegação de ausência de auxílio com a alimentação contrariada pela prova dos autos. Mero descumprimento do contrato que não resulta, necessariamente, na ocorrência de dano moral. Parte autora que não demonstrou os supostos danos à sua integridade física ou mental. Inexistência de ofensa aos

direitos da personalidade. Dano moral incorrente. Indenização indevida. Precedente do C. STJ. Improcedência mantida. Condenação em honorários advocatícios majorada para o correspondente a 15% do valor atualizado da causa. Incidência da norma prevista no artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000081-24.2020.8.26.0068; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/01/2022; Data de Registro: 13/01/2022)

Dessarte, o recurso não comporta provimento, com advertência, majorada a verba honorária para 11% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, **COM ADVERTÊNCIA**, majorada a verba honorária para 11% sobre o valor da causa atualizado.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator