



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317545

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057704-11.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, são apelados GISELE CRISTINA DA CUNHA SILVA e CLAUDIO FILHO RODRIGUEZ DA CUNHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8775

APELAÇÃO Nº 1057704-11.2024.8.26.0002

APELANTE: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S. A. - AVIANCA

APELADA: GISELE CRISTINA DA CUNHA SILVA E OUTRO

APELAÇÃO. “Ação de indenização por danos morais”. Irresignação da companhia aérea contra a r. sentença de procedência. Admissibilidade.

ATRASO DE VOO EM ÂMBITO INTERNACIONAL. Chegada ao destino (Cartagena/Colômbia) com seis horas de atraso. Tese defensiva calcada em assistência prestada e reacomodação em outro voo. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Necessidade de comprovação de situação excepcional que ocasione prejuízos subjetivos. Aplicação do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica c/c Resolução 400 da Anac. Inúmeros precedentes desta Colenda Câmara. Jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO para julgar improcedente a pretensão deduzida na petição inicial.

Cuidam os autos de “ação indenizatória por danos morais” movida por **GISELE CRISTINA DA CUNHA SILVA E OUTRO** em face de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S/A - AVIANCA**, com base em atraso de voo internacional. Após o devido trâmite em Primeiro Grau, sobreveio a r. sentença de procedência às fls. 175/182.

Irresignada, a companhia aérea recorreu às fls. 189/203. Arguiu que o atraso foi pequeno e houve a prestação de assistência. Pontuou que inexistiu ato ilícito e que os passageiros chegaram ao destino com segurança após realocação. Contrarrazões às fls. 210/217, com o pedido de manutenção do v. *decisum*.

É o sucinto relatório.

O reclamo comporta acolhimento.

Indiscutível ainda que **a parte autora não demonstrou**, de forma concreta e indene de dúvidas, qual o efetivo prejuízo subjetivo, **a dor na alma indenizável, a lesão a direito da personalidade**, enfim, alguma injúria aflitiva interna que realmente justifique a condenação da companhia aérea em desembolsar a vultosa pugnada como compensação por danos morais.

Pela leitura das manifestações autorais, percebe-se que somente fora alegado o atraso do voo em si, que culminou com o *delay* de algumas horas. A argumentação cinge-se apenas à consideração do atraso do voo, sem indicar qual o infortúnio extraordinário que lastreie a indenização por danos morais, o que não se admite atualmente. **O fato de ocorrer realocação em outro voo, *de per si*, é inócuo para caracterizar os danos morais**, pois decorre do próprio evento e não significa algo trágico, incomum, perturbador ou que tenha relevância suficiente para lesionar direito da personalidade de alguém.

Neste ponto, é certo que poderia haver discussão quanto aos danos materiais (eventual perda de diária de hotel). Todavia, **os autores vieram a Juízo com o desiderato de obter apenas a compensação por danos morais, sem demonstrar concretamente o prejuízo subjetivo**, o que é inadmissível e exige a rejeição da pretensão deduzida na petição inicial.

No mais, a hodierna jurisprudência acerca do tema (atrasos e/ou cancelamento de voos) refutou a hipótese de dano moral *in re ipsa*. Assim, para que tais episódios consubstanciem ato ilícito causador de prejuízos subjetivos, **a parte deve demonstrar, de forma indene de dúvidas, os infortúnios excepcionais, causadores de profunda lesão íntima e abalos da psique** – ou seja, deve comprovar circunstâncias que efetivamente desbordem das situações triviais e costumeiras que envolvem a aviação.

Significa dizer, em outras palavras, **que atrasos ou cancelamentos de voos não conduzem à conclusão de dano moral presumido**. Ao contrário, é imperioso que o passageiro efetivamente comprove a ocorrência de severo abalo de ordem subjetiva, que não seja ínsito ao próprio incidente.

No caso em tela, conforme já mencionado, a fundamentação limita-se a considerar o atraso em si. Porém, não se colige qualquer evento que realmente implique ofensa ao direito ou atributos subjetivos dos autores, consoante bem argumentado pela companhia área, com invocação de teses admitidas atualmente pela jurisprudência. Tendo em vista a fragilidade da narrativa da parte autora, **sem elementos sólidos quanto ao suposto sofrimento experimentado**, impossível o acolhimento do pleito compensatório.

Esta Colenda Câmara tem examinado, diuturnamente, diversos pedidos de intervenção judicial em relacionamentos entre passageiros e companhias aéreas. É certo que não existe fórmula apriorística para a imputação da responsabilidade e o dever de indenizar, ainda que seja aplicável o Código de Defesa do Consumidor e o risco da atividade (art. 927, p.ú., do Código Civil).

Aliás, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a irrestrita procedência da pretensão autoral. Segundo posicionamento desta Egrégia Corte, *“ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados”* - Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosangela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.** De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito civil: responsabilidade civil, 13. ed. Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor mezinha da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério

objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte da companhia aérea, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: *“A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico”* - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Em abono à conclusão adrede, vide inúmeros precedentes desta

Colenda Câmara Julgadora:

Indenização – Transporte aéreo internacional – Atraso de voo – Regra de incidência – Prevalência – Decisão vinculante do STF (RE 636331 – Tema 210 de Repercussão geral e ARE 766618) – Convenção de Montreal – Decretos n.ºs 59/2006 e 5910/2006 e artigo 178 da Constituição Federal – Dano moral – Responsabilidade limitada e tarifada – Hipótese de incidência vinculada à prova de dolo ou culpa grave da empresa transportadora ou de seus prepostos – Inocorrência – Artigos 186 e 927, do Código Civil – Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral – Ônus da prova pelo autor – Artigo 373, I, do CPC – Não superação – Dano 'in re ipsa' – Não reconhecimento – STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 21/11/2018 – Transtornos causados aos autores que são meros dissabores do cotidiano e não ensejam dano moral – Superação – Limitação do recurso e vedação da "reformatio in pejus". Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1122044-29.2022.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2023; Data de Registro: 24/04/2023)

APELAÇÃO - DANOS MATERIAIS E MORAIS - ATRASO EM VOO INTERNACIONAL E EXTRAVIO DE BAGAGEM - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA - Restaram incontroversos o atraso pelo período de 10 horas e o extravio da bagagem do autor, recebida por ele apenas 7 dias após a chegada ao destino, havendo itens danificados e outros perdidos em caráter definitivo - Voo ocorrido durante o contexto da pandemia de Covid-19, que trouxe inegáveis impactos ao setor aéreo, de forma global - Ajuste de malha aérea - Artigo 2º, § 2º, da Lei 14.034/2020 (conversão da MP 925/2020) - Danos materiais evidenciados nos objetos danificados e perdidos, bem como nas compras que o autor teve de fazer no local de destino, por estar sem sua bagagem - Ausência de impugnação específica em sede recursal acerca desta condenação - Danos morais, por outro lado, não constatados, diante das peculiaridades do caso concreto - Inexistência de abalo extrapatrimonial indenizável, especialmente em patamar tão elevado (R\$ 15.000,00) - Conduta da empresa decorreu, principalmente, da situação de crise sanitária global - Serviço efetivamente prestado, embora com atraso e alguns prejuízos, cuja reparação se dará de forma satisfatória com a condenação por danos materiais aqui ratificada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008240-20.2021.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2023; Data de Registro: 13/04/2023)

Indenizatória – Transporte aéreo internacional de passageiros – Atraso/cancelamento de voo – Regra de incidência – Prevalência – Decisão vinculante do STF (RE 636331 – Tema 210 de Repercussão Geral – e ARE 766618) – Convenção de Montreal – Decretos nºs 59/2006 e 5910/2006 e artigo 178 da Constituição Federal – Excludentes do nexo de causalidade – Fato de terceiro – Caso fortuito ou força maior – Não reconhecimento – Requerida que, na condição de "transportadora contratual", responde por eventuais prejuízos causados, ressalvado o direito de regresso em face da "transportadora de fato" – Artigos 37 e 39 da Convenção de Montreal – Readequação da malha aérea – Fortuito interno – Fato que se relaciona à organização e aos riscos da atividade desenvolvida, não excluindo a responsabilidade – Precedentes jurisprudenciais – Danos materiais – Reconhecimento – Ausência de impugnação recursal específica – Montante, ademais, que não supera os patamares estabelecidos pelo artigo 22, alínea 1, da Convenção ("4.150 Direitos Especiais de Saque") – Danos morais – Responsabilidade limitada/tarifada – Artigos 21 e 22 da Convenção – Hipótese de incidência vinculada à prova de dolo ou culpa grave da empresa transportadora ou de seus prepostos – Inocorrência – Artigos 186 e 927 do Código Civil – Ônus da prova pelo autor – Artigo 373, inciso I, do CPC – Não superação – Atraso/cancelamento de voo – Dano 'in re ipsa' – Não reconhecimento (STJ, REsp 1584465) – Dissabores e transtornos advindos pelos fatos da causa que não podem ser reconhecidos como passíveis de romper o equilíbrio psicológico da parte – Indenização descabida – Sentença reformada nesse tocante – Procedência parcial dos pedidos – Sucumbência recíproca – Artigo 86, 'caput', do CPC. Recurso da ré provido em parte, prejudicado o apelo do autor. (TJSP; Apelação Cível 1024481-15.2021.8.26.0506; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2022; Data de Registro: 13/09/2022)

O Colendo Superior Tribunal de Justiça também pacificou o tema tratado nestes autos:

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO 1.

Decisão agravada reconsiderada, na medida em que o agravo em recurso especial impugnou devidamente os fundamentos da decisão que inadmitiu o apelo nobre, exarada na instância a quo. 2. Não enseja a interposição de recurso especial matéria que não tenha sido debatida no acórdão recorrido e sobre a qual não tenham sido opostos embargos de declaração, a fim de suprir eventual omissão. Ausente o indispensável prequestionamento, aplicando-se, por analogia, as Súmulas 282 e 356 do STF. 3. "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" (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020). 4. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapole o mero aborrecimento como, por exemplo, a perda de um compromisso em decorrência do cancelamento do voo, e que justifique a condenação em danos morais. 5. Agravo interno provido para conhecer do agravo e dar parcial provimento ao recurso especial. (AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022.)

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO A PARCELA DOS AUTORES. REVELIA. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES NÃO DEMONSTRADAS EM RELAÇÃO A ALGUNS AUTORES. ART. 373. INC. I, DO CPC. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. A convicção a que chegou o acórdão acerca da não comprovação do fato constitutivo do direito alegado, referente aos supostos danos morais decorrentes de atraso de voo pelos autores André, Cristiane, Djalma e Renata Weber, decorreu da análise do conjunto fático-probatório, e o acolhimento da pretensão recursal demandaria o reexame do mencionado suporte, obstando a admissibilidade do especial à luz da Súmula 7 desta Corte. 2. A caracterização de revelia não induz a uma presunção absoluta de veracidade dos fatos narrados pelo autor, permitindo ao juiz a análise das alegações formuladas pelas partes em confronto com todas as provas carreadas aos autos para formar o seu convencimento. 3. Não há que se falar em violação à vedação da decisão surpresa quando o julgador, examinando os fatos expostos na inicial, juntamente com o pedido e a causa de pedir, aplica o entendimento jurídico que considerada coerente para a causa. Precedente: AgInt no AREsp 1.468.820/MG, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, DJe 27/9/2019. 4. Agravo interno não provido. (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.864.731/SC, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 26/4/2021)

CIVIL. CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO EM VOO. MERO ABORRECIMENTO. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. VERIFICAÇÃO. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INVIABILIDADE. DISSÍDIO PRETORIANO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o NCPC a este julgamento ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. A alteração das conclusões do aresto recorrido quanto a ocorrência de danos morais na espécie, exige reapreciação do acervo fático-probatório da demanda, o que faz incidir o óbice da Súmula nº 7 do STJ. 3. A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento de que não é possível o conhecimento do apelo nobre interposto pela divergência, na hipótese em que o dissídio é apoiado em fatos, e não na interpretação da lei. Isso porque a Súmula nº 7 do STJ também se aplica aos recursos especiais interpostos pela alínea c do permissivo constitucional. 4. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 1.570.877/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 29/6/2020, DJe de 1/7/2020)

Assim, **proponho o acolhimento da irresignação da companhia aérea, para julgar improcedente a pretensão aduzida na petição inicial.** Nos moldes do art. 85, §§ 2º e 11, c/c o art. 86, p.ú., do Código de Processo Civil, e de acordo com os Temas 1.076 e 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, condeno os requerentes quanto ao pagamento das custas, despesas processuais desembolsadas pela ré e honorários advocatícios de 17% (dezessete por cento) do valor atualizado da causa (Tabela Prática desta Egrégia Corte), considerando o trabalho nos dois graus de jurisdição.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR