



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317702

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006454-29.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada MÁRCIA MARIA ALVES OLIVEIRA.

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 8790
APELAÇÃO Nº 1006454-29.2023.8.26.0533
APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S. A.
APELADO: MÁRCIA MARIA ALVES OLIVEIRA

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo nacional. Atrasos de oito horas no voo de ida e treze horas no voo de volta

DANOS MORAIS. Inocorrência. Dano moral não configurado, uma vez que não inerentes à natureza dos fatos ("in re ipsa"). Ausência de prova de fatos concretos e suficientes que causem abalo extrapatrimonial. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por GOL LINHAS AÉREAS S/A contra sentença de fls. 147/157 que julgou procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, condenada a ré a indenizar a autora ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Alega a apelante, em síntese: *i)* em razão da alteração do voo, reacomodou a autora com a maior brevidade possível em outra companhia, além de fornecer alimentação; *ii)* não há ato ilícito; *iii)* a pandemia foi fato inesperado e trata-se de fortuito externo; *iv)* o valor em que fixada a indenização é demasiado elevado.

Recurso tempestivo, devidamente preparado, restando contrarrazoado.

É o Relatório.

Segundo a inicial, a autora adquiriu passagens aéreas para uma viagem de lazer com sua família de São Paulo para Rio de Janeiro e Natal, com partida em 15 de fevereiro de 2021 e retorno em 20 de fevereiro de 2021. Ambos os voos, de ida

e volta, foram cancelados sem justificativa, causando atrasos significativos - 8 horas no voo de ida e 13 horas no voo de volta. Perderam duas diárias de hotel e dois dias de passeios.

A 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.

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 bonum pacis familiaris: 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 lata 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.

Tendo em vista a fragilidade da narrativa do apelante, sem elementos sólidos quanto ao sofrimento experimentado, pois os fatos narrados não possuem a robustez fática necessária a ensejar dano moral indenizável, afasta-se a responsabilização pelo dano.

Nesse mesmo sentido:

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - ATRASO DE VOO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Argumentos do autor que não convencem - Danos morais - Atraso de cerca de doze horas na chegada ao destino da viagem - Danos morais não configurados, uma vez que não inerentes à natureza dos fatos ("in re ipsa") - Ausência de prova de fatos concretos e suficientes à causação de abalo extrapatrimonial contundente - Dano material pretendido que já foi englobado na

condenação de primeiro grau. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1022248-65.2022.8.26.0003; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024)

Responsabilidade civil Indenização por danos morais Transporte aéreo nacional Atraso Remanejamento e realocação de voo Dever de informação (artigo 12 da Resolução nº 400 da ANAC) Reconhecimento Companhia aérea que reacomodou o autor em outro voo, com a devida anuência do passageiro, o qual realizou a viagem, seguindo seu itinerário até o destino final Serviço efetivamente prestado Ausência de fato extraordinário que configurasse dano moral Deveres de assistência material (realocação) e informação atendidos Ausência de fato extraordinário que configurasse dano moral pelo evento referido Precedentes Danos morais não configurados Ação improcedente Sentença mantida RITJ/SP artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, art. 23 Majoração dos honorários advocatícios recursais Artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005233-82.2022.8.26.0068; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2023; Data de Registro: 06/02/2023)

Em razão da alteração da sentença, vencida a autora, condeno-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 11% do valor da causa, observado o disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO** para julgar improcedentes os pedidos.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR