



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317751

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030948-59.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FABIO DA LUZ VICTOR, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ E LUÍS H. B. FRANZÉ.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

IRINEU FAVA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 58328

APEL.Nº: 1030948-59.2024.8.26.003

COMARCA: SÃO PAULO - 1ª VARA CÍVEL CENTRAL

APTE.: FÁBIO DA LUZ VICTOR

APDA.: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos morais - Prestação de serviços -Voo nacional - Atraso que levou à chegada do autor ao destino final após 5 horas do horário previsto – Sentença de improcedência -Recurso interposto pelo demandante -Não acolhimento - Atraso decorrente de manutenção - Circunstância que não afasta a responsabilidade da companhia aérea por eventuais danos causados aos passageiros - Dano moral não configurado - Autor que não demonstra a violação de seu direito da personalidade - Sentença confirmada Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 185/190, cujo relatório fica adotado, proferida pela MMª. Juíza de Direito Laura Mota Lima de Oliveira Baccin, que julgou improcedente ação de indenização por danos morais ajuizada pelo apelante.

Sustenta o recorrente a configuração de dano moral no cenário narrado. Destaca que a parte recorrida tinha condições de prestar as devidas informações sobre o cancelamento do voo que ocasionou o atraso de cinco horas para chegar ao destino contratado. Narra desrespeito e frustração não só pelo atraso, quanto pelo dever de informação e prestação regular do serviço pois, teve também sua bagagem avariada. Pede o provimento do recurso com o julgamento de procedência da ação (fls. 193/208).

Recurso tempestivo e respondido (fls. 214/218). Anotado o recolhimento das custas de preparo a fls. 209.

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

Apelação Cível nº 1030948-59.2024.8.26.0003 - São Paulo Voto nº 58328-
E/AL/D/O/EL//S

Trata-se de demanda de natureza condenatória ajuizada pelo apelante em face da companhia apelada em razão de alegado atraso de voo em conexão que levou à chegada ao destino final após 5 horas do horário contratado.

Traz a inicial relato de desconforto e frustração por toda a situação vivenciada, o que entende configurar dano de natureza moral buscando indenização no importe de R\$ 5.000,00.

Contra a sentença de improcedência apela o autor insistindo em seu pleito.

Pois bem.

Desde já, anote-se que restou incontroverso além de comprovado nos autos que o autor adquiriu passagem aérea da empresa ré para trecho Salvador(SSA) – São Paulo(CGH) – Curitiba CWB), saindo no dia 23/10/2024 às 10:20 e com previsão de chegada às 14:45.

Incontroverso que o primeiro trecho da viagem ocorreu normalmente, tendo o voo de conexão sido cancelado por necessidade de manutenção, de acordo com alegações da empresa ré.

É notório que o contrato de transporte encerra obrigação de resultado, o que impõe assim ao transportador o dever de levar o passageiro ao local de destino na forma contratada, assegurando-lhe ainda a necessária incolumidade física.

Nesse passo, a obrigação resultante da falha na prestação do serviço gera para o transportador a chamada responsabilidade objetiva, elidida apenas pela comprovação das excludentes legais nos termos do artigo 734 e 393 do CPC bem como artigo 14, §3º, inciso II do CPC.

E nesse contexto, manutenção não programada, sequer especificada e demonstrada, não tem o condão de afastar a responsabilidade da companhia aérea por eventuais danos, em tese, suportados pelo autor.

Apesar disso, do cenário não se extrai a ocorrência de dano moral.

Isso porque a situação narrada, à luz do pedido formulado, não pode ser analisada de forma genérica, ou seja, nem todo atraso/cancelamento de voo, por si só, gera dano de natureza moral, sendo necessária aferir a sua consumação em cada caso concreto.

Nesse sentido, decidiu o C. STJ:

“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.

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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).

Na hipótese dos autos, a intercorrência em comento no voo em conexão não bastou para configurar dano de natureza imaterial.

Registre-se que não tratou o autor de especificar a extensão do quanto vivenciado, mormente quando se tem em conta que foi possível sua realocação em próximo voo para o mesmo destino tendo ocorrido o atraso de 5 horas.

Sequer mencionou a falta de auxílio material por parte da companhia. Apenas alegou avarias em bagagens que também não ficou demonstrada.

Registre-se que deixou de apontar e especificar a perda de eventuais compromissos pessoais ou mesmo profissionais em razão da indigitada ocorrência.

Noutro giro, não se extrai do feito que a companhia apelada o tenha submetido a qualquer situação vexatória ou constrangedora a ponto de violar os chamados direitos da personalidade que interferem diretamente no princípio da dignidade da pessoa humana.

Era ônus do demandante fazer prova de eventual transtorno que ultrapassasse à média das situações do dia a dia nesse campo, à luz do disposto no artigo 373, inciso I do CPC.

Contudo, dele não se desincumbiu, não se inferindo dos autos

sofrimento físico ou psicológico aptos a configurar dano de natureza imaterial.

No contexto dos autos, relevante destacar que “*salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não é a mera frustração que se indeniza, mas, sim, a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado caso a caso*” (cf. Maria Celina Bodin de Moraes, Danos à Pessoa Humana, Renovar, p. 64; e REsp 202.564, Relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Nesse passo, à luz do quanto constante dos autos, tem-se que a situação vivenciada pela parte não suplantou a simples inexecução contratual, não passando de mero dissabor, aborrecimentos que comumente são enfrentados no cotidiano da vida moderna, caso, portanto, de improcedência da indenização pleiteada.

Na esteira desse entendimento, tem-se que a sentença deu justa e adequada solução ao caso, ficando mantida por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se a verba honorária de sucumbência para 15% devida pelo autor ao patrono do polo adverso, com fundamento no artigo 85, parágrafo 11 do CPC.

IRINEU FAVA

RELATOR