



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354116

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016925-11.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDUARDA LEITE POREPP, é apelado 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) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8986
APELAÇÃO Nº 1016925-11.2024.8.26.0003
APELANTE: EDUARDA LEITE POREPP
APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S. A.

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Dano Moral. Transporte aéreo. Sentença de improcedência. Insurgência do Autor. Não acolhimento.

Chegada ao destino com atraso de aproximadamente quatro horas. 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. Inúmeros precedentes desta Colenda Câmara. Jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Manutenção da sentença de improcedência.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de **APELAÇÃO** interposta contra a r. sentença de fls. 209/212 pela qual julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos deduzidos em **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**, tendo condenado a requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Sustenta, em resumo, a Apelante que **(i)** contratou a Apelada para transportá-la em 10/06/2024, a saída seria de Pelotas com destino em São Paulo, chegada às 21h15min; **(ii)** chegou no destino com 4 horas de atraso; **(iii)** perda do compromisso profissional.

Contrarrazões apresentada pela Ré (fls. 230/234), que requereu o não provimento do recurso.

Em juízo de admissibilidade, determinei a comprovação do recolhimento do complemento do preparo recursal (fls. 238/239), o que foi cumprido às fls. 242/244.

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Em que pesem as alegações da parte autora, **o recurso não comporta provimento.**

Indiscutível 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, a argumentação cinge-se apenas à consideração do atraso do voo, que culminou com o *delay* de aproximadamente quatro horas, com a perda de compromisso profissional.

Ocorre que a Apelante não anexou nos autos qualquer evidência formal com a data e horário do compromisso profissional alegado, de modo que não é possível confirmar o informado e, consequentemente, comprovar infortúnio extraordinário que lastreie a indenização por danos morais.

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022):

Porém, ainda que caracterizada a prestação de serviços defeituosa, para que surja o dever de indenizar é necessário apurar se da falha da ré decorreu danos para a autora.

Nesse sentido, embora reconheça a existência de precedentes, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, que afirmam que o dano

moral decorrente de atraso de voo seria in re ipsa, ou seja, se configuraria como consequência automática da postergação da viagem, entendendo que devem ser sopesadas as circunstâncias do caso concreto. Com efeito, não é todo atraso que ultrapassa os limites dos meros aborrecimentos cotidianos e ingressa no campo do dano moral indenizável, sendo necessário verificar o período de atraso, as consequências que eles causaram para o consumidor e também a conduta da companhia aérea de modo a minimizar os efeitos de sua prestação de serviços defeituosa.

No caso dos autos, verifico que o atraso não é exagerado, de apenas quatro horas. Além disso, a companhia aérea cumpriu a sua obrigação de reacomodar aparte autora para o próximo voo disponível.

Irretocável a conclusão do Egrégio Juízo *a quo*.

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, não se colige qualquer evento que realmente implique ofensa ao direito da personalidade.

Tendo em vista a fragilidade da narrativa da parte autora, sem elementos sólidos quanto ao sofrimento experimentado, bem como pela conduta da companhia aérea (que forneceu reacomodação para o próximo voo), impossível o acolhimento do pleito indenizatório.

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 houve 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 comezinho 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 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.

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:

Transporte aéreo nacional – Indenização por dano moral – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Atraso de voo – Chegada ao destino em horário diverso ao previsto originalmente – Responsabilidade Civil – Não configuração dos pressupostos – Ausência de dano – Dano moral 'in re ipsa' – Não reconhecimento – STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 21/11/2018 – Inocorrência de fato extraordinário, a despeito do

dissabor inerente ao descumprimento - Resolução n.º 400/16 da ANAC (artigo 12, § 1º) – Dever de acomodação em outro voo atendido pela ré – Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral – Inobservância do artigo 373, I do CPC – Transtornos causados à parte autora que são meros dissabores do cotidiano e não ensejam dano moral – Superação – Limitação do recurso e vedação da "reformatio in pejus" – Sentença mantida – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental n.º 562/2017, artigo 23. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1095643-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Autora que adquiriu passagem aérea junto à empresa ré partindo de São Paulo/SP com destino a Santarém/PA, com conexão em Brasília/DF. Atraso do voo de São Paulo/SP para Brasília/DF. Perda da conexão. Chegada ao destino com delay de aproximadamente dez horas. Autora que requereu a condenação da Ré em danos morais. Sentença de parcial procedência. Pretensão da Autora de que seja majorada a indenização por danos morais. INADMISSIBILIDADE: Ausência de fato extraordinário apto a ensejar o reconhecimento de dano moral. Direitos da personalidade não afetados. Aquiescência da requerida com o decidido que impede o afastamento da condenação, ante o princípio non reformatio in pejus. Manutenção do valor arbitrado. JUROS DE MORA – Termo "a quo". Acolhimento. Os juros de mora, tratando-se de relação contratual, devem ser contados da data da citação. Artigo 405, do Código Civil. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1023879-09.2023.8.26.0068; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 06/11/2024).

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 (g/n) (AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022).

Em conclusão, a Apelante não trouxe qualquer alegação apta a infirmar a r. sentença, que deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor atualizado da causa, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil,

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR