



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000365583

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031755-79.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUIZ ANTÔNIO MENDES JÚNIOR, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1031755-79.2024.8.26.0003

Apelante: Luiz Antônio Mendes Júnior

Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Cristiane Vieira

Voto nº 10.121

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. ATRASO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória ajuizada contra Gol Linhas Aéreas S/A, para a indenização por danos morais devido a atraso em voo, sem aviso prévio ou auxílio material. Sentença de improcedência do pedido inicial.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o atraso de voo configura dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mas o dano moral não é presumido em casos de atraso de voo e deve ser comprovada a lesão extrapatrimonial.

4. No caso, não foi demonstrado nenhum transtorno apto a causar lesão a direito da personalidade e justificar a almejada indenização por dano moral. Hipótese de mero aborrecimento.

IV. Dispositivo

5. Recurso não provido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, § 2º.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp nº 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 19.10.2020. STJ, REsp nº 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 27.08.2019.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Luiz Antônio Mendes Júnior em face da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, com posterior alteração do polo passivo para a Gol Linhas Aéreas S/A (fl. 215).

A sentença (fls. 214/219) julgou improcedente o pedido inicial, nos

seguintes termos (fl. 219):

Diante do exposto e o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo-se o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da causa, quantia que está em consonância com os critérios do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

O autor apresentou apelação (fls. 222/229). Defende a ocorrência de falha na prestação de serviço da requerida e a necessidade de indenizar pelo dano moral sofrido pelo autor em razão do atraso de seis horas em seu voo, sem aviso prévio ou prestação de auxílio material. Assim, pede a reforma da sentença, com a condenação da ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 230/231) e respondido pela ré (fls. 235/241).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Luiz Antônio Mendes Júnior em face da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, com posterior alteração do polo passivo para a Gol Linhas Aéreas S/A, na qual o autor busca a indenização por danos morais sofridos em decorrência de atraso em voo.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Todavia, no caso específico de indenização por danos morais decorrente de atraso ou cancelamento em transporte aéreo, é importante observar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema: *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, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

Nesse sentido:

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 sofrida.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

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 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 n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (g.n.)

No caso, o autor narra na exordial ter comprado passagem aérea para voo de Belo Horizonte para São Paulo, com partida às 14h20 (quatorze horas e vinte minutos) do dia 10/10/2024 e chegada às 15h40 (quinze horas e quarenta minutos). Todavia, ao chegar no aeroporto de Belo Horizonte e realizar o *check-in*, foi informado que o voo estava atrasado. Posteriormente, os funcionários da requerida informaram que o voo apenas iria decolar às 20h18 (vinte horas e dezoito minutos) do dia 10/10/2024, com chegada às 21h37 (vinte e uma horas e trinta e sete minutos). Assim, o voo sofreu atraso de seis horas.

Não se extrai desse quadro nenhum fato apto a causar lesão de natureza extrapatrimonial. Respeitada a orientação em sentido diverso, ainda que o autor tenha sido submetido a período considerável de espera no aeroporto, a situação não supera o mero dissabor cotidiano e não permite identificar lesão à integridade psíquica, à honra ou a algum outro direito da personalidade, contexto no qual não existe dano indenizável e o pedido indenizatório é mesmo improcedente.

O autor meramente narra a ocorrência de cansaço e estresse e aponta a *perda de inúmeros compromissos pessoais e prejuízos financeiros* (fl. 03), sem apresentar prova ou especificá-los. Outrossim, a falta de prestação de auxílio material, ainda que seja um

Apelação Cível nº 1031755-79.2024.8.26.0003 -Voto nº 10.121



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

dos elementos a serem considerados quando analisado o caso, não é o suficiente, por si só, para caracterizar dano moral. Por fim, ressalta-se que a realocação do autor em outro voo deu-se no mesmo dia.

Assim, a sentença deve ser mantida, por seus próprios fundamentos.

Sem a majoração da verba honorária, pois fixada em 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa na origem.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator