



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000377843

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005721-30.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante NIVEA ROSEANE PEREIRA DA ALCANTRA SOUZA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1005721-30.2024.8.26.0565

Comarca: 5ª Vara Cível – São Caetano do Sul

Apelante: Nivea Roseane Pereira de Alcântara Souza

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Voto nº 34.608

Apelação Cível. Transporte aéreo nacional. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Cancelamento de voo. Atraso de aproximadamente 14 horas. Falha na prestação de serviço. Fornecimento de outro voo. Responsabilidade objetiva da companhia aérea por danos causados ao consumidor. Inteligência do art. 14 do CDC. Dano moral não configurado. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados. Recurso não provido, nos termos da fundamentação.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença de fls. 148/151, que, em ação de indenização, ajuizada por **Nivea Roseana Pereira de Alcântara Souza** em face de **Gol Linhas Aéreas S/A**, julgou improcedente o pedido, com a condenação da autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da causa.

A autora, não conformada com a decisão, apela (fls. 154/171).

Alega, em síntese, ter adquirido, juntamente com seu esposo e filhas, passagens aéreas relativas ao Voo G31037 - saindo do Rio de Janeiro (SDU), às 16:40 horas (horário local), do dia 15.03.2024 (sexta-feira), e chegando em São Paulo (CGH), às 17:45 horas (horário local), do mesmo dia.

Teria comparecido ao aeroporto, realizado o check-in, mas sido surpreendida com o cancelamento do voo dentro do traslado até a aeronave. Teria, assim, se dirigido ao guichê da ré para realocação em outro voo na mesma data, mas às 21h30 recebeu a resposta de que partiriam somente no dia seguinte, no voo G31005, saindo do Rio de Janeiro (SDU) às 06:25 horas (horário local), do dia 16.03.2024, e chegando em São Paulo (CGH) às 07:35 horas (horário local) do mesmo dia.

Argumenta, para se ver ressarcida por danos morais, que sofreu com momentos de estresse, pois estaria acompanhada de filhas menores de idade, enquanto aguardava a solução do problema. Teria sofrido intenso desgaste físico e psicológico com o ocorrido.

Assim sendo, nos termos do julgamento do Recurso Especial 1.796.716 – MG, pela falta de comunicação prévia do cancelamento, do fornecimento de voo em substituição inadequado e pelo fato de ter chegado ao destino com quase 14 horas de atraso, o que lhe teria acarretado dano *in re ipsa* (Resp 299.532/SP), com o que entende ter direito à indenização por danos morais no valor sugerido de R\$8.000,00.

Requer seja provido o recurso, com a condenação da apelada ao pagamento de indenização nos

termos pleiteados na petição inicial, com a inversão do ônus sucumbencial e condenação da ré ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor da causa, ou por equidade.

O recurso é tempestivo e foi preparado (fls. 172/173).

Houve decurso de prazo sem apresentação de contrarrazões (fl. 178).

A apelação foi recebida em seus regulares efeitos.

É o relatório.

Cuida-se de Ação de indenização, na qual a autora alega haver contratado viagem aérea nacional para o casal e duas filhas, com cancelamento de voo no trecho Rio de Janeiro São Paulo, com chegada ao destino com 13h50m de atraso.

No presente caso, a companhia aérea reconheceu em contestação o cancelamento do voo, mas alegou ter prestado total assistência à parte, que chegou ao destino com atraso na manhã do dia seguinte.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos e não merece reparos, pelo que se segue.

Em primeiro lugar, é importante ressaltar que a ré alegou, como motivo para o cancelamento do voo, falta de energia no aeroporto de Congonhas, ou seja, fato que em tese

não guardaria relação com a sua atividade, mas, sim, com a do aeroporto de destino. E, ato contínuo, teria oferecido solução em próximo voo com vagas disponíveis, em atendimento à Resolução 400 da ANAC.

A autora, por seu turno, alegou os seguintes motivos para a obtenção de indenização por danos morais: falta de prévia comunicação do cancelamento, em prazo razoável, oferecimento de voo não satisfatório, em substituição e atraso considerável na chegada ao destino, que acarretaria dano *in re ipsa*.

Nesses contornos, anota-se que o referido atraso, até pouco tempo, era interpretado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça como dano moral “*in re ipsa*” (AgRg no AREsp 728154/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 20/09/2016, DJe 10/10/2016; EDcl no REsp 1280372/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/03/2015, DJe 31/03/2015).

Porém, houve mudança na interpretação daquela Colenda Corte sobre casos de atrasos de voo, no sentido de que o dano moral, agora, deve estar demonstrado nos autos.

Confira-se a ementa representativa desse novo entendimento:

“Direito do consumidor e civil. Recurso especial. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais. Prequestionamento. Ausência. Súmula 282/STF. Atraso em voo internacional. Dano moral não

configurado. Extravio de bagagem. Alteração do valor fixado a título de danos morais. Incidência da Súmula 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido”. (REsp 1584465/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 21/11/2018). (g.n.).

No mesmo sentido, o artigo 251-A da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), incluído pela Lei nº 14.034/2020, do seguinte teor:

“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte

fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga”.

De fato, os fatores apontados permitem concluir que, concretamente, houve inadequada prestação do serviço, com quebra da justa expectativa dos passageiros que, diante do cancelamento do voo e sua remarcação, sem ser previamente informados como determina o artigo 12 da Resolução n.º 400 da ANAC, ensejaram a chegada da família ao destino com 13h50m horas de atraso.

O ocorrido, no entanto, configurou mero aborrecimento, pois o que a autora experimentou, juntamente com sua família, foi algo comum dentro do contexto de viagem. E, de fato, em caso de pequeno atraso em qualquer dos voos, ou, como no caso, sem que existisse energia no aeroporto, havia o risco de atraso na chegada ao destino.

Resta analisar, por fim, as circunstâncias dos fatos. No caso dos autos, incontestemente o cancelamento do trecho Rio de Janeiro/São Paulo, assim como não há controvérsia alguma quanto ao fornecimento da assistência material prestada enquanto a autora e sua família aguardavam o fornecimento de outro voo até a chegada ao destino.

Nesse ponto, o argumento da parte, que invoca como fator de estresse e cansaço físico e psicológico o fato de estar com duas filhas menores, anotado o respeito para divergir, não sai da esfera de um compromisso pessoal permanente, indiferente à circunstância. Isso porque o cuidado

com as filhas, ocorre em tempo integral. E os pais, à evidência, se encontram preparados para lidar com situações como atraso ou frustrações do dia a dia.

Logo, por todos os fatos e circunstâncias do caso concreto, não há como ser elevado ao grau de dano extrapatrimonial os dissabores comuns gerados pelo cancelamento de voo com reacomodação no dia seguinte pela manhã.

No magistério de Yussef Said Cahali, “o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”. (in Dano moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

E aqui, o que existiu foi reacomodação da autora e sua família em outro voo, com fornecimento de assistência material e descanso adequado, para o prosseguimento da viagem com o menor número de atropelos, ainda que com a chegada ao destino com atraso.

À vista destas considerações, mantém-se inalterada a sentença, tal como lançada, inclusive em relação à verba honorária, já fixada no patamar máximo de 20%, nos termos do art. 85, §11, do NCPC.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

Hélio Nogueira

Relator