



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382266

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009142-65.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CARLOS ALBERTO ARAÚJO GUIMARÃES e PEDRO PAIVA GUIMARÃES (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36739
APELAÇÃO : 1009142-65.2024.8.26.0003
COMARCA : Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível
APTE. : Carlos Alberto Araújo Guimarães e outro
APDA. : Gol Linhas Aéreas S/A

Ementa: Direito civil e do consumidor. Apelação cível. Transporte aéreo. Cancelamento de voo. Atraso de quatro horas e 20 minutos. Pedido de indenização por danos morais e materiais. Inexistência de prova do dano. Recurso não provido.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais e materiais em face de companhia aérea, decorrente de cancelamento de voo e consequente atraso de 4 horas e 20 minutos na chegada ao destino final.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o atraso de voo de aproximadamente 4 horas e 20 minutos justifica a condenação por danos morais; (ii) verificar se houve comprovação do dano material consistente na perda de passagens de ônibus.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O dano moral decorrente de atraso de voo não se presume, exigindo prova de abalo concreto à esfera extrapatrimonial do passageiro, conforme jurisprudência do STJ (REsp 1584465/MG).

4. A simples frustração do itinerário, sem demonstração de prejuízo específico como perda de compromisso relevante ou violação a direito da personalidade, não justifica a indenização moral, sendo considerado mero aborrecimento.

5. Os autores foram realocados em voo no mesmo dia e chegaram ao destino com atraso de aproximadamente 4 horas, sem pernoite ou perda de compromissos relevantes, não havendo demonstração de assistência inadequada por parte da companhia aérea.

6. Para fins de indenização por dano material, é imprescindível a comprovação do prejuízo financeiro efetivamente sofrido.

7. Embora os autores tenham juntado documentos relativos à aquisição de duas passagens rodoviárias, não

comprovaram o efetivo pagamento de ambas, tampouco demonstraram impossibilidade de reembolso da primeira passagem, em face das regras para cancelamento ali constantes.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

- 1. O atraso de aproximadamente quatro horas e meia, sem perda de compromisso relevante, sem necessidade de pernoite e com acomodação no mesmo dia, configura mero aborrecimento não indenizável.**
- 3. O dano material exige prova efetiva do prejuízo financeiro, não bastando alegações genéricas ou documentos sem comprovação de pagamento.**

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, §11º; Resolução ANAC nº 141/2010.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.2018;
TJSP, Apelação Cível 1000189-15.2024.8.26.0003, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 04.04.2025;
TJSP, Apelação Cível 1012233-65.2024.8.26.0068, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 11.02.2025;

Recurso à r. sentença de fls. 135/139, proferida pela MM^a. Juíza de Direito da 5^a Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara, Dra. Claudia Felix de Lima, que julgou improcedente o pedido nos autos da ação de reparação de danos ajuizada.

Em razão da sucumbência, condenou os autores ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Recorrem os autores pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seus posicionamentos.

Recurso regularmente processado (fls. 244/251) e respondido (fls. 257/262).

É o relatório.

Trata-se de “ação de indenização por danos morais e materiais” que Carlos Alberto Araújo Guimarães e Pedro Paiva Guimarães movem em desfavor de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Narram os autores que adquiriram passagens aéreas para saída de Brasília com destino ao Rio de Janeiro, para posterior viagem via terrestre para Juiz de Fora.

Contudo, em razão de problemas em sua documentação, alteraram o horário de sua passagem para às 10h do mesmo dia, dispensando o motorista particular anteriormente contratado, adquirindo passagens de ônibus para o mesmo trecho no valor de R\$ 138,18.

No entanto, aguardando no aeroporto, foram informados que o voo adquirido estava cancelado. Mesmo após tentar realocação em voo no mesmo horário, conseguiram vaga apenas para saída às 15h05 do mesmo dia, perdendo suas passagens de ônibus e sendo compelidos a comprar novas.

Neste sentido, enquanto a chegada em Juiz de Fora era previamente prevista para 17h15, por conta do cancelamento do voo veio a ocorrer apenas às 21h45, totalizando um atraso de 4 horas e meia do originalmente contratado.

Discorre sobre a legislação consumerista aplicável ao caso, a falha na prestação de serviço e responsabilidade objetiva da empresa ré.

Pondera a ocorrência de danos morais indenizáveis, inclusive em face da criança autora, e de danos materiais pelas passagens de ônibus perdidas.

Requer seja a empresa ré condenada ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor, além de danos materiais no importe de R\$ 136,18.

Em contestação (fls. 109/129) o réu sustenta, preliminarmente, a advocacia predatória do patrono dos autores e ausência de pretensão resistida.

No mérito, afirma que o cancelamento se deu em decorrência de manutenção emergencial e não programada, de forma a priorizar a segurança de seus clientes e tripulação, o que configura excludente de responsabilidade civil.

Assim, requer a improcedência da ação.

Réplica às fls. 166/184.

Instadas a se manifestarem sobre as provas que visavam produzir (fls. 185), as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide (fls. 188/189 e 190).

Realizada audiência de tentativa de conciliação, que restou infrutífera (fls. 234/237).

A r. sentença julgou improcedente a ação, nos termos já expostos.

Recorrem os autores.

Em suas razões (fls. 244/251) alegam, em síntese, que a atitude da empresa não se moldou nos ditames da Resolução nº 400/2016 da ANAC para o caso de atraso superior a 4 horas, sendo que os danos sofridos são indenizáveis.

Requerem a reforma para total procedência da ação.

O recurso não comporta provimento.

Com efeito, *a priori*, cinge-se a controvérsia na definição se o atraso de cerca de 4 horas para chegada no destino final enseja a indenização por danos morais.

Primeiramente é importante pontuar que o dano moral em atraso de voos não ocorre *in re ipsa*.

A situação fática deve ser bem avaliada para constar-se se a situação a que foi submetido o passageiro é capaz de ultrapassar os infortúnios toleráveis diante das intercorrências possíveis nesta modalidade de transporte, principalmente no que concerne a segurança dos passageiros.

Neste sentido, temos decisão do Superior Tribunal de Justiça:

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 RECURSO ESPECIAL 2015/0006691-6 Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 13/11/2018) (g.n.)

Diante desses limites norteadores, é possível concluir que não há elementos substanciais colimados ao atraso, não expressivo, que resultem no dano moral alegado.

In casu, restou comprovado nos autos que os autores adquiriram passagem aérea com a companhia ré para trecho Brasília – Rio de Janeiro no dia 30/01/24, com saída às 10h45. Comprovaram ainda que, na chegada, tomariam ônibus rodoviário para completar trecho até a cidade de Juiz de Fora.

Contudo, este voo foi cancelado (fls. 26), tendo os autores sido realocados em novo voo com saída às 15h05, o que ocasionou o atraso na chegada inicialmente prevista num total de 4:20 horas.

Apesar do pequeno atraso, ainda não é possível imputar responsabilidade à ré, uma vez que os autores foram realocados em novo voo e chegaram ao seu destino Juiz de Fora com atraso de apenas pouco mais de 4 horas.

De toda forma, os autores não demonstraram qualquer prejuízo em razão da alteração de horário, se limitando a realizar alegações

genéricas, sem, entretanto, qualquer comprovação.

Isso significa que nenhum compromisso foi perdido, não houve necessidade de pernoite nem no aeroporto e nem em local algum.

A Resolução nº 141/2010 da ANAC dispõe:

“Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

I - a reacomodação:

a) em voo próprio que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;

b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas.

Parágrafo único. O transportador também poderá oferecer ao passageiro, nas hipóteses deste artigo, a opção de reacomodação em voo de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino. (...)

Art. 6º Em caso de atraso, será devida assistência na forma prevista no art. 14.

(...)

Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.”

No caso em exame, os autores não afirmam – ou comprovam – qualquer falta de assistência por parte da companhia ré no

que concerne à alimentação e facilidades de comunicação.

O que ocorreu, em verdade, pode ser classificado mesmo como mero aborrecimento, já que o atraso foi apenas de aproximadamente 4 horas, sem qualquer perda de compromisso, não sendo possível carrear esta responsabilidade à ré.

Não houve, pois, falha de serviço considerável para que seja condenada a ré a pagar qualquer indenização.

Com efeito, para acolhimento da pretensão de indenização é necessário que se prove a ocorrência de abalo à moral dos recorrentes, abalo psicológico ou qualquer outro requisito que dê aporte à indenização, tal como eventual negativação, protestos, cobrança vexatória, etc.

Não é o que ocorreu “in casu”, vez que mero dissabor não enseja a reparação perseguida.

Por isso é que não pode ser reconhecido o dano moral.

Nesse sentido o entendimento desta E. Câmara:

“Apelação cível. Ação de indenização por dano moral. Atraso de voo nacional. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Dano moral. Pretensão de reconhecimento não acolhida. Atraso de voo de aproximadamente quatro horas. Ausência de comprovação de outras consequências mais graves para o autor. Realocação em voo na mesma data da viagem, na próxima oportunidade. Direitos de personalidade não atingidos. Precedentes desta C. Câmara. Dano material. Pedido consistente em reembolso de gastos com alimentação e sala para trabalho durante a espera. Despesas demonstradas. Restituição devida. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido, em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1000189-15.2024.8.26.0003; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025)” (g.n.)

TRANSPORTE AÉREO – RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ATRASO DE VOO – Tempo não significativo, de aproximadamente quatro horas e meia, sem notícia de outras consequências mais graves para o autor – Ausência de lesão a direitos de personalidade (afetos a honra e dignidade) – Mero aborrecimento – Indenização não devida – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1012233-65.2024.8.26.0068; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito

Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025) (g.n.)

Não há, pois, como amparar o argumento dos autores, não sendo demonstrado qualquer prejuízo, diante do ínfimo atraso do voo.

Recurso não provido.

No que tange aos danos materiais, também não assiste razão aos recorrentes.

Isto porque, compulsando-se os autos, tem-se que não restou comprovado o gasto alegado.

Narram os autores apelantes que, ao chegarem a cidade do Rio de Janeiro, fariam trecho terrestre utilizando-se de ônibus rodoviário com destino a cidade de Juiz de Fora/MG. Porém, em razão do atraso do voo, necessitaram comprar outras passagens com saída em horário compatível com o novo itinerário.

Acostaram à inicial passagens de ônibus com saída do Rio de Janeiro às 14:30 (fls. 29/30), e passagens com saída marcada às 19h (fls. 31/32).

No entanto, não comprovam o pagamento destas a fim de demonstrar o duplo dispêndio de dinheiro.

Da primeira passagem – alegadamente perdida – nota-se informação de que *“Trocas ou cancelamentos só podem ser realizados on-line pela BlaBlaCar (através do link de cancelamento contido no e-mail de confirmação da sua reserva) com até 3h de antecedência ao horário de embarque, com cobrança de multa de 5% sobre o valor da tarifa”*. (fls. 29/30).

Considerando o horário de saída do ônibus rodoviário às 14h30, tem-se que até às 11h30 daquele dia a passagem poderia ser cancelada ou trocada. E, neste horário, segundo informa em petição inicial, os autores já estavam cientes da mudança de itinerário.

Sabe-se que o dano material não se presume, devendo ser comprovado, o que não ocorreu *in casu*.

Assim, não sendo comprovado o duplo pagamento alegado, também não há como acolher a pretensão autoral de indenização por danos materiais.

Recurso não provido.

Dessa forma, deve ser mantida a r. sentença singular, por suas próprias razões e fundamentos.

Por força da sucumbência recursal, devem os honorários advocatícios de sucumbência ser majorados em definitivo para o total de 11% do valor atualizado da causa, devidos pela parte autora recorrente, nos termos do artigo 85, §11º do CPC, observados os limites do §2º do mesmo artigo.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator