



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000385038

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009950-70.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelado GUILHERME IBRAHIM RAMOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1009950-70.2024.8.26.0003

APELANTE: GUILHERME IBRAHIM RAMOS

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

COMARCA: JABAQUARA

VOTO Nº 27.156

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - VOO NACIONAL - FLORIANÓPOLIS / SÃO PAULO / MARINGÁ - RÉ - ATRASO DO PRIMEIRO TRECHO - AUTOR - PERDA DA CONEXÃO - RÉ - ALEGAÇÃO - ATRASO NO EMBARQUE DOS PASSAGEIROS NO VOO ANTERIOR, UM COM NECESSIDADES ESPECIAIS - AUTOR - CHEGADA AO DESTINO - TREZE HORAS APÓS - SENTENÇA - CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

RÉ - APELO - PRETENSÃO - AFASTAMENTO DA CONDENAÇÃO - POSSIBILIDADE - CONDUTA - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE DO AUTOR - NÃO REPERCUSSÃO NA ESFERA PSÍQUICA - DANO MORAL - NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO - PRECEDENTE DO STJ - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA.

APELO DA RÉ PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00, por dano moral, corrigido desde a presente data pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento. Considerando que "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" (Súmula 326 do STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas,*

despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, ante a singeleza da lide e do julgamento antecipado” (fls. 174/175).

A ré apelou. Argumenta que o atraso se deu em razão de embarque de passageiros em etapa anterior e com necessidade especial. Inocorreu defeito na prestação do serviço. O autor foi reacomodado em próximo voo disponível. Insurge-se contra o dano moral. Como pedido subsidiário, pugna pela mitigação da verba (fls. 180/187).

O autor contrarrazoou (fls. 194/203).

É O RELATÓRIO.

O autor adquiriu passagem aérea para embarque em Florianópolis em 1º.4.2024, às 19h, com conexão em São Paulo, às 21h10, e chegada a Maringá, às 22h40. Em razão do atraso do primeiro trecho, perdeu a conexão. Foi reacomodado em outro voo. Desembarcou no destino com treze horas de atraso.

A despeito do fato, o contexto não indica que a conduta da ré lhe afetou o estado anímico. Não adveio ofensa a direito da personalidade, mas simples contratempo. Não se cuida de dano *in re ipsa*. Necessária a prova, ausente. Há entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre a necessidade da demonstração do padecimento psicológico em atraso de voo, estabelecendo-se critérios ao caso concreto para justificar a pretensão indenitária:

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.

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 1.796.716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019).

Ademais, as alegações do autor são genéricas. Não há prova de eventual perda de compromisso profissional ou familiar. Nem todo desconforto implica na reparação indenitária extrapatrimonial.

Segundo leciona Clayton Reis, o “... *dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico*” (Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

Já na lição de Sergio Cavalieri Filho “... *hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revelar-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial*” (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao apelo para reformar a sentença. Condeno o autor ao pagamento das custas processuais em reembolso e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR