



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389946

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029455-18.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROBERTA LETICIA BARROS DA SILVEIRA, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 2544 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação Nº: 1029455-18.2022.8.26.0003
COMARCA: São Paulo
JUIZ 1ª INSTÂNCIA: Laurence Mattos
Apelante: Roberta Letícia Barros da Silveira
Apelado: Gol Linhas Aéreas S/A

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação cível. Cancelamento de voo e pedido de indenização por danos morais. Improcedência mantida. Ausência de prova de violação a direitos da personalidade. Recurso desprovido.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido formulado em ação de indenização, para condenar a ré a restituir à autora prejuízo material no valor de R\$ 230,00, com atualização pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. A partir de 30/08/2024, aplicam-se as regras da Lei 14.905/2024 (IPCA para correção monetária e Taxa Selic, deduzido o IPCA, para juros moratórios). A autora foi condenada nas custas, despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 1.500,00, a serem atualizados pelo IPCA e acrescidos de juros moratórios pela Selic (deduzido o IPCA), desde o trânsito em julgado. A parte autora interpôs apelação alegando que o cancelamento de voo ocasionou-lhe transtornos relevantes, como estresse, desgaste emocional e perda de compromisso pessoal, pleiteando a reforma da sentença para reconhecimento de dano moral e majoração dos honorários sucumbenciais a cargo da ré.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em verificar se o cancelamento do voo e o atraso de aproximadamente 24 horas geraram abalo moral passível de indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A pequena diferença de R\$ 0,76 no preparo recursal não configura deserção, devendo ser recolhida na origem, em atenção à boa-fé processual e ao princípio da instrumentalidade.

O cancelamento do voo, por si só, não configura dano moral indenizável, sobretudo quando há realocação da passageira em outro voo e ausência de prova concreta de prejuízo extraordinário.

A alegação de estresse e aborrecimento não encontra respaldo nos autos, sendo considerados meros dissabores cotidianos, incapazes de ensejar reparação extrapatrimonial. A jurisprudência do STJ é firme no sentido de que o dano moral, em casos de atraso ou cancelamento de voo, exige prova de efetiva violação a direitos da personalidade.

O fornecimento do suporte material mínimo à passageira pela companhia aérea afasta a caracterização de conduta ilícita apta a ensejar dano moral.

A ausência de demonstração de gastos adicionais com transporte, hospedagem ou alimentação impede o reconhecimento de outros prejuízos, inclusive materiais.

A fixação da verba honorária por equidade, conforme feita na origem, deve ser mantida, considerando-se o valor da condenação e o grau de complexidade da causa.

Diante do improvimento do recurso, impõe-se a condenação da parte apelante em honorários advocatícios recursais fixados em R\$ 1.700,00, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A configuração do dano moral decorrente de atraso ou cancelamento de voo exige prova concreta de violação a direitos da personalidade, não sendo presumida. 2. A prestação de assistência mínima pela companhia aérea e a ausência de prejuízos relevantes ou extraordinários descaracterizam o dever de indenizar. 3. Diferenças ínfimas no preparo recursal não ensejam a deserção, desde que demonstrada a boa-fé e sanável o vício. 4. A fixação de honorários por equidade é cabível quando o valor da condenação não justifica a fixação percentual."

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §§2º, 8º e 11; art. 1.026, §2º; CC, arts. 186 e 927; CDC, arts. 6º, VI e 14; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante: STJ, REsp 1796716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27.08.2019; STJ, AgRg no AREsp 764.125/MG, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 15.12.2015; TJSP, Apelação Cível nº 1043563-94.2018.8.26.0002, Rel. Heraldo de Oliveira, j. 08.05.2019.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida às fls. 166/170, que julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a ré a ressarcir a autora pelo prejuízo material, no valor de R\$ 230,00, a ser atualizado pelos índices da tabela prática do E. Tribunal de Justiça a partir do desembolso, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação. A partir do início da produção dos efeitos da Lei 14.905/2024 (30/08/2024), incidirá o IPCA como índice para a correção monetária, e a Taxa Selic (deduzido o IPCA) como base para o cálculo dos juros moratórios. Reconhecida a sucumbência em maior parte da autora, restou esta condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, e

honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 1.500,00, a serem atualizados a partir desta sentença, pelo IPCA, e acrescidos de juros moratórios, corrigidos pela Selic (deduzido o IPCA), a partir do trânsito em julgado.

Sustenta a parte apelante que perdeu 24 horas e 30 minutos tendo um enorme prejuízo e estresse, com desgaste físico e emocional, perdendo horas em filas entre outros transtornos enfrentados, como a perda de compromisso pessoal programado para o dia de sua chegada a Manaus, com o que entende caracterizado o dano moral.

Afirma a não prestação de informações claras precisas e com antecedência por parte da apelada, com a prestação de auxílio material insuficiente, com o que requer provimento do recurso para condenar a apelada ao pagamento de indenização a título de dano moral na quantia de R\$10.000,00, bem como ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a diretriz da Súmula de nº 326, do C. STJ.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

Inicialmente se verifica a irregularidade no recolhimento do preparo recursal, conforme guia de recolhimento devidamente preenchida pela apelante (fls. 186/188), tendo sido o valor do preparo, porém, recolhido a menor (fl. 199). Diferença insignificante de R\$ 0,76 que não acarreta deserção do recurso. Boa-fé da parte apelante configurada, com a determinação para que recolha a diferença do preparo, na origem, sob pena de inscrição na dívida ativa.

Nesse sentido:

"RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - FORNECIMENTO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR - SOFTWARE - AÇÃO DE COBRANÇA - PRELIMINARES RECURSAIS DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO: 1) Falta de ratificação das razões de apelação depois do julgamento dos embargos de declaração. De acordo com o atual entendimento legal e jurisprudencial a respeito do tema, é desnecessária a ratificação de recurso de apelação quando a sentença é integrada por embargos de declaração que não altere o resultado do julgamento. Falta de ratificação das razões de apelo, nesse contexto, que não causa qualquer prejuízo à parte.; 2) Insuficiência do preparo recursal pelo recolhimento de apenas R\$ 32,10 (trinta e dois reais e dez centavos) de Porte de Remessa e Retorno quando deveria ter sido recolhido R\$ 32,70 (trinta e dois reais e setenta centavos). Diferença de preparo, da ordem de R\$ 0,60 (sessenta centavos de real), insignificante a ponto de obstar o conhecimento do recurso por deserção. Complementação que pode se dar posteriormente ao julgamento sem qualquer prejuízo ao Estado. O cunho teleológico do processo deve prevalecer sobre o formalismo exacerbado (Superior Tribunal de Justiça; REsp 39756-2/SP). - Recurso de apelação conhecido. Preliminares rejeitadas. RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - FORNECIMENTO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR - SOFTWARE - AÇÃO DE COBRANÇA - MERITO. Contratada que pretende obter a quitação de débitos contratuais configurados nos três meses seguintes ao término do primeiro ano da vigência contratual, quando o contrato foi renovado automaticamente, e a denúncia do ajuste pela contratante. Contratante que se opõe ao pagamento ao fundamento de que os serviços não foram prestados. Conjunto probatório a evidenciar que a denúncia contratual se deu somente depois de decorridos três meses da última renovação contratual. Presunção da prestação de serviços. Ausência total de provas, de outro lado, a comprovar a alegada retirada do sistema de "software" das dependências da contratante quando atingido o primeiro ano contratual. Procedência. Sentença mantida. Recurso de apelação não provido." (TJSP; Apelação Cível 0014062-32.2012.8.26.0032; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2016; Data de Registro: 27/10/2016)

No que se refere à matéria devolvida, o recurso não comporta provimento.

Isso porque não obstante tenha ocorrido o cancelamento do voo, não menos verdade é que a empresa ré minimizou os transtornos desta falha com o fornecimento do serviço referido com realocação em voo subsequente que foi aceito pela parte autora, ainda que tenha alcançado o seu destino com atraso.

No caso, conforme decidido pelo MM juízo de origem, a parte apelante não provou qualquer fato extraordinário que ensejasse danos morais reparáveis neste caso concreto. Em outros termos, o atraso ocorrido, por si só, não caracteriza fato extraordinário que justifique a reparação moral.

Ressalta-se, ainda, que restou suficientemente comprovado nos autos a prestação material de modo que tal fato se tornou incontroverso nos autos, sendo certo que não houve demonstração de gasto pessoal com alimentação, transporte ou hospedagem, tanto que sequer integrou pleito de indenização por danos materiais na exordial relativamente a isso mas somente reclamação do serviço prestado.

No mais, conquanto alegue que o atraso de cerca de 24 horas referido ocasionou prejuízo emocional de estresse, frustração e desamparo em suas razões recursais, tais afirmações não encontram sequer o mínimo respaldo probatório nos autos, não havendo prova concreta da perda de qualquer compromisso relevante ou efetiva demonstração de ofensa a seu patrimônio imaterial.

Referida indenização somente é devida quando houver ofensa direta aos direitos da personalidade da autora, maculando seus sentimentos e impingindo-lhe indelével mancha em sua existência, antes as ofensas à dignidade, decoro, honra, autoestima e credibilidade porventura havidas, não sendo devida se não ocorrem tais fatos. A frustração de um

determinado negócio jurídico ou o seu cumprimento imperfeito, decorrente de obrigação contratual, implica em aborrecimento, que de regra, não gera dano extrapatrimonial, salvo quando cause ofensa à intimidade, à vida privada, à honra ou à imagem do consumidor, o que não se averigua no caso dos autos.

Em verdade, a inicial, além de alusões genéricas a desconfortos e aborrecimentos que teria suportado em razão da não realização do voo como originariamente contratado, não apresenta qualquer fato concretamente apto a ocasionar afronta à própria personalidade do indivíduo. Antes, limita-se a apresentar aborrecimentos corriqueiros, típicos da vida e dinâmica em sociedade, que estão relacionados apenas rompimento da justa expectativa de que se realize o contrato, mas que não configuram ultraje a direitos da personalidade a ponto de ensejar danos extrapatrimoniais.

Frise-se que não há lugar no ordenamento jurídico para que se presuma que todo e qualquer atraso ou cancelamento de voo, por si só, sejam suficientes para a ocorrência de danos à esfera imaterial do indivíduo.

Nesse sentido, inclusive, o C. Superior Tribunal de Justiça entende que "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 (...)", exigindo-se, "(...) por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida" (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019).

Cabe, portanto, ao suposto vitimado descrever e demonstrar, de forma concreta e específica, em que consistiu seu dano extraordinário suportado.

Assim, por exemplo, na alegação e demonstração de ter o consumidor perdido algum compromisso inadiável (e.g.: nascimento de filho, funeral, prova de concurso público), poder-se-ia cogitar de dano moral, não

bastando para tanto o mero atraso, desacompanhado de qualquer agravo real à dignidade do sujeito.

Outrossim, eventuais gastos adicionais relacionados à não ocorrência do voo nos moldes esperados, tais como compra de alimentos, pagamento de hotéis ou transporte não possuem relevância para a configuração do dano moral, eis que, por sua própria natureza, correspondem a danos materiais, podendo ser objeto de pretensão própria, se for o caso. Não há, novamente, como se admitir que perdas e danos sejam, por si só, causa, motivo ou parâmetro para definição de danos extrapatrimoniais, que tem causa completamente diversa, decorrente, como dito alhures, da efetiva violação a direitos da personalidade ocasionada por determinado ato ilícito.

Nessa mesma direção, precedente do C.STJ:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. REEXAME DA CONCLUSÃO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. 1. Esta Corte possui entendimento de não ser qualquer inadimplemento contratual ensejador de dano moral, somente se configurando este por atraso em voo, em regra, se o consumidor foi submetido à situação constrangedora ou humilhante. 2. No caso, como se vê das premissas traçadas pelo acórdão impugnado, não ficaram comprovados os transtornos de ordem moral à recorrente, a fim de caracterizar o dever de indenizar. 3. Desse modo, a inversão de entendimento, para fins de se acolher a tese lançada pela agravante, importa, inexoravelmente, no revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que é vedado pelo enunciado n. 7 da Súmula desta Corte Superior. 4. Agravo regimental improvido." (AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 764.125 - MG (2015/0205628-6) Rel. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, jul. 15/12/2015).

Nesse mesmo sentido, julgados deste E. Tribunal:

APELAÇÃO Dano moral - Transporte aéreo de

passageiros Atraso inferior a quatro horas Acomodação em outros voos Inocorrência de danos morais Mero aborrecimento, mas que não implica no acolhimento da pretensão indenizatória na esfera extrapatrimonial Sentença mantida Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1043563-94.2018.8.26.0002; Relator Heraldo de Oliveira; 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 08/05/2019)

TRANSPORTE AÉREO ação de indenização por danos morais atraso de voo internacional por menos de 4 horas inaplicabilidade da Resolução nº 141/2010 da ANAC e do art. 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica mero aborrecimento não configura dano moral indenizável - demanda improcedente recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1069112-06.2018.8.26.0100; Relator Jovino de Sylos; 16ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/04/2019)

Também, de se observar a lição de Sérgio Cavalieri Filho (in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed. Malheiros 1999), veja-se que: "só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos".

Não é, portanto, qualquer fato vivenciado pela parte que gera dano passível de indenização, mas aquele que ultrapassa a esfera patrimonial da vítima, atingindo os direitos fundamentais inerentes à personalidade e, como consequência, lhe causa constrangimento, mágoa, tristeza. A situação contratual vivenciada nos autos não revela situação que suplanta hipótese de dissabor, má-fé, inexistindo ofensa ao direito de personalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Derradeiramente, ante o improvimento da irresignação manifestada, de rigor a imposição de honorários advocatícios recursais, fixados em R\$1.700,00, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nega-se provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica