



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2025.0000409842**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024606-56.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, é apelada EDIJANE CEOBANIUC DA SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**VOTO Nº 30562**

**APELAÇÃO Nº 1024606-56.2024.8.26.0577**

**COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – 3ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: GOL LINHAS AÉREAS S/A**

**APELADA: EDIJANE CEOBANIUC DA SILVA**

**JUIZ SENTENCIANTE: DR. LUÍS MAURICIO SODRÉ DE OLIVEIRA**

**TRANSPORTE AÉREO – ATRASO DE VOO – DANO MORAL** – Atraso de voo por, aproximadamente, 4 horas – Justificativa apresentada pela companhia aérea de que o atraso decorreu da necessidade de manutenção técnica não programada na aeronave – Não obstante os inegáveis transtornos acarretados aos passageiros em razão do atraso do voo, não ficou evidenciado, neste caso, dano moral indenizável, levando em conta a complexidade do voo, que somente pode ocorrer em total segurança aos passageiros – “A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, 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” – Precedente do STJ – Dano moral não comprovado nos autos – Inexistência de dano moral indenizável em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos sofridos no dia a dia – O serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo a autora chegado ao seu destino, embora com os eventos por ela relatados – Ação improcedente – Em razão da sucumbência, arca o autor com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado atribuído à causa – Sentença reformada – **Recurso provido.**

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por **EDIJANE CEOBANIUC DA SILVA** contra **GOL LINHAS AEREAS S/A**, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 139/142, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

*“Ante o exposto, JULGA-SE PROCEDENTE o pedido formulado na inicial para CONDENAR o réu ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00, a título de danos morais. Quantia essa devidamente atualizada pela correção monetária, mais juros de mora nos*

*termos do que dispõe o artigo 406, p. 1º, do Código Civil, tudo a partir do arbitramento, nos termos do que dispõe o artigo 398, do mesmo Código. CONDENA-SE ainda o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de advogado, fixados em 10% do valor da condenação. Em consequência, JULGA-SE EXTINTO o processo, com resolução de mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC."*

A ré recorreu (fls. 145/153), sustentando, em suma, que o atraso foi apenas de três horas e decorreu da necessidade de manutenção da aeronave, sendo incapaz de gerar dano moral indenizável.

Insurgiu-se contra o valor arbitrado na r. sentença a este título, tido por excessivo.

Requeru, então, o provimento deste recurso com a reforma da r. sentença, com o decreto de improcedência da presente ação. Alternativamente, postulou a redução do valor da condenação que lhe foi imposta.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado de comprovantes de preparo (fls. 154/155).

A apelada apresentou contrarrazões, pugnando pelo improvimento deste apelo (fls. 124/127).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o recurso comporta provimento.

Isto porque, no caso vertente, não ficou demonstrada a ocorrência de dano moral indenizável, pretensão esta que, na verdade, está fundada em dissabores e contratempos.

Ressalte-se que, não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter sofrido qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratempos.

A este respeito, vale lembrar a advertência do eminente Antônio Jeová Santos:

“Nota-se nos pretórios uma avalanche de demandas que pugnam pela indenização de dano moral, sem que exista aquele substrato necessário para ensejar o ressarcimento. Está-se vivendo uma experiência em que todo e qualquer abespinhamento dá ensanchas a pedidos de indenização.

Não é assim, porém. Conquanto existam pessoas cuja suscetibilidade aflore na epiderme, não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (Dano moral indenizável, Antonio Jeová Santos, Editora Revista dos Tribunais, 2003, página 111).

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero

inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS – Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma – Data do Julgamento: 20/05/2014 – Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Na espécie, a pretensão da autora de receber indenização por dano moral, está fundada nos aborrecimentos decorrentes do atraso do voo por, aproximadamente, 4 horas, atraso este que, segundo a empresa aérea, decorreu da necessidade da manutenção não programada da aeronave.

Atrasos desta natureza, conquanto acarretem inegáveis transtornos aos passageiros, são fatos imprevisíveis uma vez que a aeronave só pode decolar quando oferecer total segurança aos passageiros.

Por conseguinte, não obstante os inegáveis transtornos acarretados à autora em razão do cancelamento deste voo, não ficou evidenciado dano moral indenizável, levando em conta a complexidade do voo que, conforme foi dito, somente pode ocorrer em total segurança aos passageiros.

Ressalte-se, também, que não foi demonstrada excessiva perda do tempo livre da autora, de modo a justificar a indenização por dano moral fundada na denominada de “Desvio Produtivo do Consumidor”.

No caso em comento, tratando-se de atraso superior a duas horas, a assistência a ser prestada pela empresa aérea seria alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual, conforme prevê o artigo 27 da Resolução

400, de 13 de dezembro de 2016, da ANAC, que assim dispõe:

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

Destarte, apesar de a autora sustentar a ausência de prestação de assistência, ela não trouxe aos autos provas de que teve que arcar com a alimentação durante esse curto período de tempo, não havendo na presente demanda pedido relativo a dano material. Além disso, tal fato, por si só, não seria suficiente para justificar indenização por dano moral.

Ademais, a autora chegou ao seu destino, embora com os eventos por ela relatados.

Em suma, o atraso de voo não acarreta presumido dano moral aos passageiros, devendo ser comprovado o efetivo prejuízo em cada caso concreto, o que não ocorreu na hipótese versada nestes autos.

A este respeito, vale lembrar o seguinte precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OFENSA AOS ARTIGOS 489 E 1.022 DO CPC. AUSÊNCIA. ATRASO EM VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. É indevido conjecturar-se ofensa aos artigos 489 e 1.022 do CPC/2015 apenas porque decidido em desconformidade com os interesses da parte, quando o acórdão manifestou-se expressamente acerca dos temas necessários à integral solução da lide.

2. "A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, 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 1.520.449/SP, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).

3. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapolasse o mero aborrecimento.

4. Agravo interno desprovido" (AgInt no AREsp n. 2.374.535/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 23/10/2023, DJe de 26/10/2023).

Dáí a improcedência da presente ação, tendo em vista a inexistência de dano moral passível de reparação.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para julgar a presente ação improcedente. Em razão da sucumbência, arca a autora com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado atribuído à causa. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR**

**RELATOR**