



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429118

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021223-80.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENATA VIEIRA DA SILVA VÉRAS, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16669

APELAÇÃO Nº 1021223-80.2023.8.26.0003

COMARCA: São Paulo – Foro Regional de Jabaquara – 3ª Vara Cível

APELANTE: Renata Vieira da Silva Vêras

APELADA: Gol Linhas Aéreas S/AJUIZ DE DIREITO: Dr. Laurence Mattos

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais.

Sentença de improcedência. Inconformismo da autora.

Transporte aéreo nacional. Trecho entre as cidades de Juazeiro do Norte e Foz do Iguaçu, com conexão em São Paulo e Rio de Janeiro.

Controvérsia recursal restrita à existência de danos morais.

Atraso do voo. Chegada ao destino com retardo de quase seis horas.

Dano moral não configurado. O atraso de voo, por si só, não enseja dano moral presumido, exigindo-se prova de lesão extrapatrimonial efetivamente sofrida.

Ausência de demonstração de consequências concretas e de constrangimento anormal para a demandante.

Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença a fls. 168/171, que julgou improcedente ação de indenização por danos morais decorrentes de atraso de voo doméstico. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados no valor de R\$ 15.000,00.

A demandante, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença. Sustenta, em síntese, a ocorrência de falha na prestação de serviços disponibilizados pela companhia aérea e de constrangimento indenizável pela via dos danos morais (fls. 174/192).

O recurso é tempestivo e está preparado (fls. 193/194).

As contrarrazões estão a fls. 194/208.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais proposta por Renata Vieira da Silva Vêras em face de Gol Linhas Aéreas S/A, em razão de

atraso de voo no seguinte trecho: Juazeiro do Norte (JDO) – São Paulo (GRU) – Rio de Janeiro (GIG) – Foz do Iguaçu (IGU), que resultou em sua chegada ao destino com atraso de aproximadamente seis horas. Alega a parte autora que a falha na prestação do serviço lhe causou sérios transtornos, a justificar indenização por danos morais, requerendo, ainda, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.

A sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido inicial, sob o fundamento de que o atraso do voo, embora incontroverso, não restou demonstrado como causa de efetivo dano extrapatrimonial, salientando tratar-se de mero aborrecimento cotidiano, insuficiente para ensejar reparação por danos morais. Condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.

Inconformada, apela a autora, sustentando, em síntese, a ocorrência de violação a direito da personalidade, pugnando pela reforma da sentença e consequente condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A despeito das razões do apelo, a sentença deve ser mantida hígida.

As alegações deduzidas na petição inicial resumem-se a transtornos experimentados pelo atraso de voo e por descumprimento do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo nacional celebrado com a requerida.

Ressalte-se que o transporte aéreo configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

A aplicação da legislação consumerista, todavia, não significa conceder tudo o que o consumidor pretende, como se não houvesse contrato ou outras leis aplicáveis à espécie.

Nesse sentido, tal como definido na sentença, os fatos narrados não configuram danos morais. Com razão o juízo de origem ao concluir

pela ausência de configuração de dano moral indenizável.

A prova dos autos revela o atraso para a chegada ao destino foi de quase de seis horas. Todavia, não se extrai dos autos qualquer elemento concreto que demonstre repercussão extrapatrimonial relevante a justificar a pretendida indenização.

A jurisprudência consolidada nesta Colenda Câmara é no sentido de que o mero inadimplemento contratual, ou mesmo falhas pontuais na prestação do serviço de transporte aéreo, como atrasos de voo, não geram, por si só, o dever de indenizar por danos morais. Não se trata, na hipótese, de dano moral *in re ipsa*, sendo imprescindível a demonstração de circunstâncias excepcionais que extrapolem o mero aborrecimento.

Conforme registrado na sentença, “*salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não é a mera frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado caso a caso*”. A autora, no entanto, não logrou êxito em demonstrar qualquer consequência concreta apta a configurar constrangimento anormal, tampouco sofrimento psíquico relevante que extrapole o desconforto ordinário do cotidiano.

O entendimento adotado está em conformidade com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, que já assentou que o atraso em voo, por si só, não enseja dano moral presumido, exigindo-se prova da lesão extrapatrimonial efetivamente sofrida (AgInt no AREsp 1.520.449/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 19/10/2020, DJe 16/11/2020).

No presente caso, o atraso, por si só, não gera direito à indenização por danos morais. A parte autora não demonstrou qualquer consequência concreta, além do atraso indevido, que caracterize constrangimento anormal apto a majorar a quantia. Inexiste nos autos comprovação de se, devido ao atraso da aeronave, ela acabou por perder compromisso inadiável no voo.

No mesmo sentido, é a jurisprudência:

“Ação de indenização por dano moral. Voo nacional.

Sentença de improcedência. Inconformismo dos autores. Apelação. Cancelamento de voos. Voo de ida. Realocação em voo que partiu, inclusive, antes do voo inicialmente contratado. Voo de volta. Alteração do voo que foi informada aos autores com 7 dias de antecedência e acarretou atraso de apenas 3 horas, em relação ao voo contratado. Cumprimento das disposições da Resolução ANAC nº 556/20. Dano moral que não restou comprovado. Mero aborrecimento. Doutrina. Precedentes do c. STJ. Sentença mantida. Honorários recursais. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1029123-88.2021.8.26.0196; Relator Virgílio de Oliveira Junior; 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/09/2023)

Prestação de serviços – Transporte aéreo nacional – Dano moral – Atraso de voo - Chegada dos autores ao seu local de destino com aproximadamente sete horas e trinta minutos de atraso - Ausência de demonstração de que disso tenha resultado qualquer consequência mais gravosa na vida dos passageiros – Autores que não evidenciaram que passaram por qualquer tipo de constrangimento ou sofrimento em razão do aludido atraso - Fato que representou dissabor ou aborrecimento não passível de indenização em verba de dano moral - Dano moral resultante de atraso de voo que não é puro, conforme entendimento atual do STJ – Inaplicabilidade, ademais, da teoria do "desvio produtivo" – Autores que não demonstraram que tivessem despendido demasiadamente o seu tempo para solucionarem o caso administrativamente - Indenização indevida – Sentença de improcedência da ação mantida

- Apelo dos autores desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1030648-89.2023.8.26.0405; Relator José Marcos Marrone; 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/07/2024)

Assim, diante da ausência de demonstração de abalo psíquico grave ou violação à dignidade da autora, impõe-se a manutenção da r. sentença de improcedência.

Em razão da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios de sucumbência, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, os quais arbitro em R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), observada a atualização e os acréscimos legais fixados na sentença.

Anote-se, por fim, que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que “*quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa*”. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator