



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367310

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000644-14.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRANCISCO ALBERTINO RIBEIRO DOS SANTOS, são apelados GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, Vencido o 2º Desembargador que declara voto., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), NELSON JORGE JÚNIOR, MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 46992

APEL. Nº: 1000644-14.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APTE.: FRANCISCO ALBERTINO RIBEIRO DOS SANTOS

APDOS.: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A

*Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo nacional – Voo do Rio de Janeiro a Foz do Iguaçu, com conexão em São Paulo – Cancelamento do voo, por más condições climáticas, reacomodando o passageiro em novo voo, que importou em atraso de quase 7 horas para chegada ao destino – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC) – Falha na prestação de serviço evidenciada – Alegação de más condições climáticas não comprovada – Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da transportadora – Danos morais, todavia, não demonstrados – A companhia aérea requerida providenciou assistência material ao autor, realocando-o em voo do mesmo dia – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.

Honorários advocatícios de sucumbência arbitrados por equidade – Pretensão ao arbitramento com base no valor da causa – Descabimento – Fixação por equidade em consonância com as diretrizes do art. 85, §§2º e 8º, do CPC, de forma a remunerar condignamente os advogados das partes – Tema 1.076 sob o rito dos recursos repetitivos, estabelecendo que a fixação equitativa dos honorários somente é permitida quando o proveito econômico for inestimável ou irrisório ou quando o valor da causa for muito baixo – Recurso negado.

Recurso negado*

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por **FRANCISCO ALBERTINO RIBEIRO DOS SANTOS** em face de **GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A**, **julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 164/167, condenando o requerente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.500,00.

Apela o autor (fls. 170/179), questionando a fixação de honorários

advocatícios por equidade, não sendo irrisório o valor da causa, devendo prevalecer a incidência do art. 85, §2º, do CPC. Alega que a requerida não cumpriu suas obrigações, deixando de observar as incumbências previstas na resolução da ANAC em caso de atraso de voo. A ré não prestou qualquer assistência, evidenciando a ocorrência de danos morais. Sustenta que o atraso de sete horas para chegar ao destino não pode ser considerado mero dissabor cotidiano. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 185/190).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional de passageiro.

Narrou o autor, na inicial, adquiriu passagem aérea da companhia ré, para viagem em 12/12/2022, partindo do Rio de Janeiro com destino a Foz do Iguaçu, com conexão em São Paulo.

O itinerário originalmente previsto partia no dia 12/12/2022 do Rio de Janeiro às 11h20, com chegada em São Paulo às 12h25min e nova partida às 13h10, com chegada a Foz do Iguaçu prevista para às 14h45.

O voo para o primeiro trecho foi cancelado, sem maiores informações. Foi realocado para voo com saída previstas às 19h40min. Chegou ao destino com sete horas de atraso do horário inicialmente contratado.

Pugnou pela condenação da ré por danos morais no valor de R\$ 4.000,00.

Ao contestar (fls. 50/69), a requerida alegou que o cancelamento no voo do autor decorreu de condições meteorológicas desfavoráveis. Não pode ser responsabilizada pelo ocorrido. Não há danos morais a indenizar.

A ação foi julgada improcedente por r. sentença apelada assim fundamentada:

“(...) No caso em tela, restaram incontroversos o atraso no primeiro voo, a perda da conexão, a realocação do autor em novo voo e a chegada ao destino com 7 horas de atraso. Ocorre que, no caso concreto, não há demonstração da ocorrência de danos ao direito da personalidade da parte autora. Em que pese o transtorno vivenciado, a inicial não trouxe, de forma pormenorizada, os supostos danos de ordem moral. Insta destacar que, 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 (cf. Maria Celina Bodin de Moraes, Danos à Pessoa Humana, Renovar, p. 64; e REsp 202.564, Relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira). Os transtornos e aborrecimentos decorrentes da situação exposta nos autos, embora incômodos, devem ser considerados como meros acontecimentos da vida cotidiana, os quais, por si só, não são suficientes para configurar o dano moral indenizável. Conforme entendimento jurisprudencial, apenas agressões que excedam a esfera do mero dissabor e que efetivamente provoquem angústias profundas e aflições psicológicas consideráveis podem justificar a compensação por dano moral. No caso em análise, observa-se que não há provas concretas de que a conduta da ré tenha efetivamente causado à parte autora dor significativa, abalo psicológico ou agravamento de sua condição de saúde que ultrapassem os infortúnios normais do dia a dia. O C. Superior Tribunal de Justiça tem reiteradamente decidido que o mero inadimplemento contratual ou falhas na prestação de serviços não configuram, por si só, dano moral, exceto se demonstrado que tais falhas tenham causado prejuízos de ordem emocional ou psicológica substanciais. Portanto, na ausência de provas suficientes que demonstrem que a conduta da ré tenha trazido consequências psicológicas severas ou danos emocionais contundentes para a parte autora, não se justifica a concessão de indenização por dano moral. Tal posição está alinhada com o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, visando a evitar a banalização do dano moral e a assegurar que compensações sejam feitas apenas em face de violações significativas que realmente afetem a dignidade e a integridade psíquica do indivíduo. É o entendimento consubstanciado no seguinte aresto: [...]

Ou seja, a defeituosa prestação do serviço poderia até implicar prejuízos materiais, mas não o dano moral como pedido na inicial. Assim, no caso, configurou-se mero aborrecimento ou desconforto que não se elevam ao patamar de dano moral indenizável. Posto isso e pelo mais que dos autos consta, julgo improcedente o pedido. Condene a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), a serem atualizados a partir desta sentença, pelo IPCA, e acrescidos de juros moratórios, corrigidos pela Selic, a partir do trânsito em julgado. P.R.I.”

Pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso.

O serviço de transporte aéreo nacional ou internacional, contratado de companhia aérea brasileira, submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

A responsabilidade da transportadora requerida é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, pelo risco por ela assumido no contrato de transporte que traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual o passageiro tem o direito de ser conduzido são e salvo, com os seus pertences, ao local de destino.

Nesse sentido, preleciona Carlos Roberto Gonçalves: *“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: de acordo com o novo Código Civil”. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284)

No caso, o autor objetiva o reconhecimento de danos morais por falha na prestação de serviços em razão de atraso em voo aéreo nacional contratado com a empresa requerida.

Ao contestar, alegou a transportadora aérea requerida a ocorrência de causa excludente de responsabilidade civil, tendo em vista que o cancelamento e remarcação do voo do autor decorreram de más condições climáticas.

Como prova de suas alegações, juntou prints obtidos de seu sistema interno e da REDEMET (Rede de Meteorologia do Comando da Aeronáutica), indicando a existência de condições climáticas adversas.

Todavia, o print não revela com clareza as condições existentes, os aeroportos atingidos e o grau de comprometimento para voo, deixando a requerida de indicar eventuais cancelamentos de voos de outras companhias.

Desse modo, o conjunto probatório não é suficiente para comprovar que o cancelamento do voo se deu por condições climáticas adversas, não se desincumbindo a ré do ônus que era seu (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC).

Todavia, embora reconhecida a falha na prestação de serviços da ré, não restaram caracterizados danos morais no caso.

Incontroverso que o voo contratado pelo autor partia do Rio de Janeiro às 11h20, com chegada em São Paulo às 12h25min e nova partida às 13h10, com chegada a Foz do Iguaçu às 14h45.

Conforme tela trazida pela requerida, o trecho foi alterado, com partida às 19h40min e chegada às 21h45min, de modo que importou em atraso final de 7 horas (fls. 17/19).

O atraso de 7h em relação ao itinerário inicial, por si só, não justifica o acolhimento do pedido de danos morais. Além de não demonstrado pelo autor ter sofrido efetivos prejuízos morais, verifica-se que o voo contratado tinha escala, sendo que foi realocado para voo direto.

Neste cenário, o atraso do transporte aéreo é aceitável, mesmo porque de poucas horas, dentro da razoável previsibilidade para as circunstâncias do caso, não sendo apto a causar grandes transtornos ou dissabores ao autor passageiro.

O simples atraso no transporte aéreo, por si só, desacompanhado de consequências extraordinárias e com a realocação do voo pela companhia aérea, não acarreta danos morais.

O Superior Tribunal de Justiça, firmou o entendimento de que o dano moral não é presumido nas hipóteses de atraso ou cancelamento de voo, devendo ser analisadas as circunstâncias do caso concreto para configurar o dever de indenizar da transportadora.

Nesse sentido:

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 1796716 / MG RECURSO ESPECIAL 2018/0166098-4 Rel. Min. Nancy Andrighi (1118) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 27/08/2019)

Na hipótese, o atraso do voo causou mero dissabor e contratempo ao autor, não podendo ser alçado à categoria do dano moral, sendo o passageiro autor reacomodado em voo que partiu no mesmo dia, com atraso de poucas horas, não se justificando a pretendida condenação por dano moral.

Quanto à fixação dos honorários advocatícios também não comporta provimento o recurso.

A verba honorária deve ser fixada de modo a bem remunerar o zelo e o trabalho do advogado na defesa de seu cliente e igualmente condizente com a complexidade da causa e o tempo da duração da demanda (art. 85, §2º, do CPC).

Dispõe referido art. 85, §2º, do CPC que a fixação dos honorários levará em consideração: ***“I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço”***.

De acordo com o art. 85, §8º, do citado artigo legal: ***“Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º”***.

Portanto, de acordo com a regra trazida pelo vigente CPC, somente em situações excepcionais justifica-se a fixação da verba honorária de sucumbência por equidade, em detrimento do critério de fixação estabelecido pelo art. 85, §2º, do mesmo Código.

O caso concreto comporta fixação dos honorários advocatícios por equidade (art. 85, §8º, do CPC), diante do baixo valor da causa (R\$ 4.000,00).

Assim, ao contrário da pretensão do apelante, verifica-se não ser hipótese de fixação dos honorários advocatícios de sucumbência sobre o valor da causa, sendo que o arbitramento dos honorários na espécie deve seguir as diretrizes do art. 85, §8º, do CPC, fixando-se os honorários advocatícios por apreciação equitativa.

Sobre a fixação da verba honorária, decidiu o STJ no julgamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do REsp 1850512/SP, da relatoria do Ministro OG Fernandes, submetido ao rito dos recursos repetitivos (Tema 1.076), que: ***“i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. ii) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo”***.

Logo, nenhum reparo comporta a r. sentença que fica mantida por seus jurídicos fundamentos.

Por tais fundamentos, nega-se provimento ao recurso, elevando-se os honorários advocatícios recursais em mais R\$ 500,00 (quinhentos reais) (art. 85, §11, do CPC).

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

-- voto n. 35.434 --

Apelação Cível n. 1000644-14.2023.8.26.0003

Apelante: Francisco Albertino Ribeiro dos Santos

Apelados: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A e outro

Comarca: São Paulo — Foro Regional III — Jabaquara — 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Laurence Mattos

Disponibilização da sentença: 30/10/2024

-- Declaração de voto vencido --

Vistos etc.

Ouso divergir da Douta Maioria, pois a meu juízo a ação deveria ser julgada procedente.

O apelante comprou as passagens aéreas, por evidente, com antecedência e a apelada estipulou os horários dos voos. O apelante deu cumprimento a obrigação efetuando o pagamento das passagens, no entanto a apelada descumpriu com as obrigações legais.

A justificativa da apelada para retardar a primeira conexão não está suficientemente comprovada, conforme bem pôde observar o Relator.

Assim, deveria ser responsabilizada, pois descumpriu os horários por ela própria estipulados e o apelante acreditou que embarcaria nos voos nos horários previamente marcados unilateralmente pela apelada.

O descumprimento do que dispõe o artigo

737 do Código Civil está claro. Cuidando de relação de consumo o referido contrato de transporte, a responsabilidade é toda da apelada. E fazer com que o apelante demorasse 7 horas, não 7 minutos, para poder chegar no destino, representa desrespeito à personalidade do apelante, e tem origem na indiferença, no desrespeito ao cumprimento das obrigações pactuadas, e as justificações estão perdidas nos meandros de escusas que procura velar uma prática autoritária.

Como se sabe, o dano moral “é resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros. [...]” **(STJ, REsp nº 669.914/DF, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 25.03.2014)**

Elucida a incidência do dano moral do E. Desembargador **Yussef Said Cahali**, ao afirmar: “Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade, no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral” (Yussef Said Cahali, Dano Moral, Ed. RT, p. 20/21).

Diante desses elementos probatórios, a ação deveria ser julgada procedente, fixando-se a indenização por dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral em R\$ 4.000,00, com atualização monetária a contar da fixação e juros de mora desde a citação. Consequentemente, em razão da sucumbência, caberia à apelada o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 2.000,00.

Portanto, por meu voto, dava provimento ao recurso para julgar procedente a ação.

Nelson Jorge Júnior
-- 2º Desembargador --



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	FRANCISCO GIAQUINTO	2A64D478
9	11	Declarações de Votos	NELSON JORGE JUNIOR	2A9E8926

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000644-14.2023.8.26.0003 e o código de confirmação da tabela acima.