



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2150150 - SP (2022/0180443-3)

**RELATOR** : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**  
**R.P/ACÓRDÃO** : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**  
**AGRAVANTE** : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
**ADVOGADOS** : JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
**AGRAVADO** : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
**AGRAVADO** : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
**ADVOGADOS** : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - SP186458A  
**INTERES.** : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

### EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANOS MORAIS NÃO DEMONSTRADOS. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. A análise da pretensão de indenização por danos morais em razão de cancelamento de voo deve levar em conta as peculiaridades inerentes à atividade de navegação aérea, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana, observadas no mundo todo.
2. No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas.
3. Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes.
4. No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave.
5. Na presente hipótese, segundo entendeu a Corte local, não foi comprovada a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, circunstância que afasta a pretensão de indenização pois, consoante entendimento desta Corte Superior, o dano moral não é presumido em decorrência de mero atraso ou cancelamento de voo, os quais enquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causados por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737). Precedentes.
6. Agravo interno a que se nega provimento.

## ACÓRDÃO

Após o voto-vista do Ministro Raul Araújo negando provimento ao agravo interno, divergindo do relator, no que foi acompanhando pela Ministra Maria Isabel Gallotti e pelos Ministros Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi, a Quarta Turma, por maioria, decide negar provimento ao agravo interno, nos termos do voto do Ministro Raul Araújo. Votou vencido o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Votaram com o Sr. Ministro Raul Araújo (Presidente) a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti e os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi.

Brasília, 22 de maio de 2024.

Ministro RAUL ARAÚJO

Relator

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3

PROCESSO ELETRÔNICO

AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 13/06/2023

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS PESSOA LINS

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento por indicação do Sr. Ministro Relator.

C525678224@ 2022/0180443-3 - AREsp 2150150 Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2022/0180443-3

AgInt no  
**AREsp 2.150.150 /  
SP**

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 20/06/2023

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. PAULO EDUARDO BUENO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177

AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177

AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3

PROCESSO ELETRÔNICO

AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 08/08/2023

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTÔNIO MUSCOGLIATI

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento.

C50256780004@ 2022/0180443-3 - AREsp 2150150 Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2150150 - SP  
(2022/0180443-3)**

**RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**  
**AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID**  
**ADVOGADOS : JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177**  
**CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429**  
**INGRID CARCALES - SP273132**  
**RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625**  
**AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A**  
**AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.**  
**ADVOGADOS : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502**  
**GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - SP186458A**  
**INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID**

### **EMENTA**

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. DIREITO DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS. SUMULA 7. INAPLICABILIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO PROVIDO.

1. A análise sobre quais são os elementos constitutivos da avaliação do dano moral está no plano conceitual e independe de reavaliação da prova. Inaplicabilidade da Súmula 7.

2. Caracteriza como falha na prestação do serviço a inaptidão para esclarecer ao consumidor, de forma clara e compreensível, os motivos do cancelamento de voo, bem como para informar aos passageiros as providências que estariam sendo tomadas para solucionar a questão.

3. A falha na prestação do serviço da empresa de transporte aéreo, que gera aos autores transtornos que fogem à normalidade dos aborrecimentos cotidianos, caracteriza o dano moral.

4. A relação entre o cliente e companhia aérea é, essencialmente, uma relação de consumo, aplicando-se o Código do Consumidor e os

princípios nele inseridos, inclusive em relação aos danos morais.

5. Agravo interno provido.

## RELATÓRIO

ANTONO CARLOS BUZAID e ADRIANA TOURINHO FERREIRA

BUZAID interpõem agravo interno contra decisão monocrática que negou provimento ao agravo em recurso especial interposto em desfavor de decisão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP).

A decisão ora atacada fundou-se no entendimento de que a jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de 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, bem como no sentido de que ultrapassar a conclusão a que chegou o tribunal *a quo* demanda nova incursão no arcabouço fático-probatório dos autos, procedimento sabidamente inviável na instância especial, pois vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

Consta ainda da decisão que não se pode conhecer do recurso pela alínea *c*, uma vez que aplicada ao caso a Súmula n. 7 do STJ quanto à alínea *a*, ficando prejudicada a análise da divergência jurisprudencial, pois as conclusões divergentes decorreriam das circunstâncias específicas de cada processo, e não do entendimento diverso sobre uma mesma questão legal.

A parte agravante, por sua vez, em suas razões de fls. 489-511, defende não ser aplicável à espécie o referido óbice sumular, pois, no caso, é desnecessário o revolvimento das provas, uma vez que o fundamento do recurso é o debate sobre em que se ampara o dano moral, argumentando que o dano moral decorre não só do cancelamento de voo como também da forma de tratamento dada aos clientes.

Impugnação às fls. 515-523, em que se requer a manutenção da decisão

agravada por seus próprios fundamentos.

É o relatório.

## VOTO

Não obstante os substanciais fundamentos da decisão atacada e a robusta jurisprudência juntada, entendo que a decisão merece reforma, uma vez que se ampara em premissa equivocada para lastrear a conclusão sobre a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

Isso porque o fundamento precípua deste recurso não é a ocorrência ou não de atraso no voo ou o tempo que durou tal atraso, elementos que, de fato, demandariam reanálise da prova.

Ao contrário, entendo que a matéria aqui submetida a exame vai além da questão do atraso. Na verdade, fixa-se na definição do que consiste o dano moral, especificamente em se tratando de transporte nacional de passageiros e dos elementos que devem ser valorados para análise de sua ocorrência e extensão.

Observo que, no acórdão do Tribunal de origem e na própria decisão ora embargada, a análise limitou-se a um aspecto do dano moral, vinculando sua ocorrência ou não a eventual atraso do voo – se houve ou não – e ao tempo de duração que ensejaria abalo moral ou ainda à existência de prova da perda de compromisso.

No entanto, a meu sentir, o que a parte agravante pretende é ver a matéria analisada por esta Corte de forma mais aprofundada, ou seja, delimitando em que consiste o "mero dissabor" nas hipóteses de transporte aéreo nacional e definindo as circunstâncias de desconforto, aflição e transtornos

suportados pelos passageiros que podem ser consideradas como dano moral.

De igual sorte, na via transversa, entendo que o que se está perquirindo aqui é qual deve ser a conduta esperada das empresas aéreas, por intermédio de seus prepostos, quando da ocorrência de circunstâncias excepcionais cuja consequência é o cancelamento ou atraso de voos, bem como em que medida eventual inabilidade ou despreparo dos prepostos podem ensejar desgaste excessivo e desconforto que superam os do "cotidiano", ensejando dano material.

Tais elementos situam-se no **plano conceitual** e independem de prova concreta, não sendo hipótese de excluir a análise do STJ sob o enfoque da Súmula n. 7.

Por esse motivo, merece reforma a referida decisão para que se conheça do agravo e, assim, seja possível a análise do recurso especial, cujo mérito, por economia processual, proponho que seja apreciado caso superada a questão prévia de conhecimento do agravo.

No mérito, o recurso especial pretende a reforma da decisão do TJSP assim ementada (fl. 303):

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Transporte nacional de passageiros. Atraso de voo. Problemas mecânicos. Sentença de parcial procedência. Pretensão da ré de reforma. CABIMENTO:

Restou incontroverso o atraso do voo, contudo não está caracterizado o alegado dano moral. Houve disponibilização de realocação dos autores em outro voo menos de quatro horas depois do voo contratado, porém os autores não aceitaram e compraram passagens em outra companhia.

Ausência de comprovação de perda de compromisso.

Reembolso do valor das passagens não utilizadas realizado pela ré na esfera administrativa. Demonstração da ocorrência de aborrecimentos que não geram o dever de indenizar. Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem-se firmado no sentido de que vários são os fatores que devem ser levados em conta na

investigação da real ocorrência de dano moral.

Para tanto, esta Corte tem considerado alguns elementos práticos para balizar as decisões dos magistrados de todo o país, entre eles os seguintes: (a) o tempo gasto para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; (b) a oferta de alternativas pela companhia aérea para melhor atender os passageiros; (c) a prestação, a tempo e modo, de informações claras e precisas pela companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; (d) a oferta de suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; (e) a perda de compromisso inadiável no destino, devido ao atraso da aeronave. Nesse sentido: REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018; e AgInt no REsp n. 1.944.528/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022.

No entanto, importa esclarecer que esse **não é um rol taxativo**, de modo que outros elementos podem e devem ser inseridos na análise, entre eles, e de especial relevância, a conduta das empresas áreas, por meio dos prepostos, e a medida em que essas ações (ou inações) podem ensejar distúrbio na vida do indivíduo, uma inconveniência de tal ordem que possa caracterizar dano moral.

Sobre esses elementos, o Juízo de primeiro grau assim fundamentou a sentença (fl. 209):

É fato incontroverso nos autos que o voo dos autores (de retorno) com embarque às 14h10min fora cancelado, tendo eles sido realocados em voo às 18 horas, o que perfaria um atraso de 3 horas e 50 minutos para embarque. A empresa-ré se limitou a sustentar que o atraso se deu por necessidade de manutenção não programada da aeronave, mas não há nestes autos qualquer demonstração de tal fato, e, mesmo assim, **é certo que se trata de situação previsível, que se insere no denominado "risco da atividade" (fortuito interno, ou seja, relacionado aos próprios riscos da atividade desenvolvida pelo transportador)**. Assim, a falha na prestação do serviço pela empresa-ré gerou aos autores transtornos que fugiram à normalidade dos aborrecimentos cotidianos, sobretudo porque não

**houve pronta informação e assistência quando da comunicação do cancelamento.** Observados certos critérios como a conduta das partes, condições sociais e econômicas do ofensor, a gravidade do dano, o grau de culpa, entre outros, arbitro a indenização em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, quantia que reputo razoável e suficiente para a reparação do abalo sofrido.

Há, portanto, duas situações submetidas a análise: de um lado, a ocorrência (ainda que, segundo o próprio magistrado, não provada) de situação de necessidade de manutenção não programada da aeronave, o que, na linha dos fundamentos apresentados, **caracteriza situação previsível e está inserida no risco da atividade da companhia aérea agravada**; de outro lado, o reconhecimento pelo juiz **da existência de falha na prestação do serviço da empresa**, que, segundo a avaliação feita no primeiro grau, teria gerado aos autores **transtornos que fugiram à normalidade dos aborrecimentos cotidianos, sobretudo porque não houve pronta informação nem assistência quanto ao cancelamento.**

Em outra linha, entendeu o Tribunal de origem que, embora incontroverso o atraso, **não houve a demonstração do alegado dano moral, não se justificando o pagamento de indenização** porque não ficara configurado ato ilícito praticado pela apelante que embasasse a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, na medida em que os passageiros teriam sido alocados em voo que sairia no mesmo dia, em menos de quatro horas após o voo cancelado. Além disso, os apelantes não comprovaram que o atraso causara a perda de compromisso profissional. Observe-se (fls. 305-306, destaquei):

[...] o dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização.

O que gera direito à reparação é **o efetivo dano moral consistente em constrangimento ou em outro tipo de sofrimento, o que não foi demonstrado no caso em julgamento.**

**A demora para a chegada ao destino, por si só, não gera dano moral.**

Apesar do atraso do voo, foi disponibilizada a realocação dos passageiros em outro voo **no mesmo dia, em período inferior a quatro horas do voo contatado.**

O voo dos apelados estava programado para às 14h10min e em decorrência de problemas técnicos na aeronave foram informados de que seriam realocados em outro voo às 18h, porém não aceitaram e acabaram comprando passagens em outra companhia aérea com embarque para as 14h50min.

O valor da passagem não utilizada pelos autores foi ressarcido pela apelante na esfera administrativa.

Ademais, os apelantes **não comprovaram que o atraso causou a perda de compromisso profissional."**

Fixa-se, pois, a controvérsia **na análise conceitual** de quais elementos devem ser considerados para aferir se o desgaste moral é ou não indenizável.

Na compreensão do Tribunal de origem, os elementos que caracterizam o dano moral seriam "o atraso no voo por mais de 4 horas e a prova da perda de um compromisso profissional", enquanto que, para o juiz de primeiro grau, insere-se na averiguação do dano moral "a existência de falha na prestação do serviço e análise de como essa falha deu causa a transtornos fora da normalidade".

Não obstante os fundamentos do Tribunal, entendo que a decisão do primeiro grau é conceitualmente mais aprofundada e que, no caso concreto, está evidenciada a presença de elementos claros e inequívocos geradores do dano moral pretendido e como reconhecido em primeiro grau.

Isso porque a **falha na prestação do serviço e os transtornos decorrentes da ausência de pronta informação e assistência aos passageiros** são elementos que devem ser imputados à agravada, em especial por tratar-se de relação entre cliente e companhia aérea, que é, essencialmente, **uma relação de consumo**. Em consequência, deve ser imputada à companhia aérea, prestadora do serviço, a responsabilidade pelo intempestivo cancelamento do voo (ainda que em decorrência de alegada falha mecânica), na medida em que é suposto que os aviões, que são o instrumento/meio para a efetiva prestação do serviço, estejam **em perfeitas condições de segurança e, inclusive, com a manutenção regular.**

Caracteriza ainda falha na prestação do serviço a inaptidão para esclarecer ao consumidor, **de forma clara e compreensível**, os motivos do cancelamento, bem como para informar aos passageiros as providências que estariam sendo tomadas para solucionar a questão.

No caso concreto, a empresa prestadora do serviço aéreo não cumpriu suas obrigações. A consequência desse descumprimento é a obrigação de indenizar os danos materiais (já concretizado) e os danos morais decorrentes da ineficiência na prestação do serviço contratado.

Importa esclarecer que, no caso concreto, reconhece-se a ocorrência dos danos morais não pelo atraso por tempo inferior a quatro horas (aqui foi de 3h50), já que essa regra do tempo de atraso é eventualmente a régua na qual se baliza o Tribunal de origem, e não o STJ, que estabeleceu parâmetros **múltiplos para a análise**, conforme já dito.

O dano moral aqui reconhecido decorre, portanto, **da falha na prestação de serviços, tendo em vista a incapacidade da empresa de solucionar a questão com eficiência, presteza e respeito ao consumidor.**

Verifica-se que foi exatamente a inabilidade na solução do problema e o descaso com o consumidor que geraram as consequências posteriores, a saber, os transtornos, os inconvenientes e o desgaste emocional excessivo, que fugiram à normalidade dos meros aborrecimentos cotidianos.

Ainda que se trate de voo nacional, não é razoável que a companhia de transporte aéreo não se preocupasse em informar, com clareza e coerência, aos usuários o motivo do cancelamento e principalmente as providências que estavam sendo tomadas para dar efetiva solução ao problema, o que teria evitado o desgaste

excessivo gerador do dano moral.

Não se ignora que é exatamente essa condição de descaso e de desrespeito ao consumidor que é apta a gerar o tumulto e o inconformismo dos clientes a ponto de, no caso concreto, levar a parte agravante a comprar passagens em outra companhia aérea, fato também incontroverso nos autos.

E tais circunstâncias são peculiares à prestação de serviços de transporte aéreo no Brasil. Também por isso, reputo de grande importância que o STJ se detenha na análise de casos como este, pois decisões desta natureza não só indicam aos tribunais pátrios o caminho a seguir mas também sinalizam, de forma clara e eficaz, a postura que deve ser adotada pelas prestadoras de serviços diante dos consumidores, em especial no caso das companhias aéreas, em que a relação de desequilíbrio é ainda mais contundente.

Entendo que o caráter educativo dessas decisões ultrapassa os interessados e alcança as relações de consumo como um todo, sendo, portanto, capazes até mesmo de balizar as relações na própria sociedade, principalmente quando se trata de dano moral, como no caso em análise, uma vez que indicam o que é aceitável e o que se considera abusivo.

A matéria não é nova nesta Corte.

Ao contrário, há muito se firmou o entendimento de que a relação existente entre o passageiro e a empresa de transporte aéreo encontra-se albergada pela Lei n. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), com a incidência não só das normas como **dos princípios** que a orientam, com força obrigatória, uma vez que a preservação dos direitos dos consumidores acha-se diretamente ligada ao bem-estar social e tem escopo de norma delegada, na medida em que nasceu de

uma exigência constitucional vinculada aos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da CF.

Indiscutível, portanto, a natureza de ordem pública de suas normas, bem como seu caráter imperativo (AREsp n. 2.069.008/SP, Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJe de 31/5/2022; REsp n. 1.899.074/MS, Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe de 12/8/2021).

Ademais, considerando inclusive as condições pessoais dos envolvidos, evidenciado está que a falha na prestação do serviço da ré gerou aos recorrentes transtornos que fugiram à normalidade dos aborrecimentos cotidianos, em especial porque não houve pronta informação e assistência quanto ao cancelamento e porque o tratamento foi tão desrespeitoso que ensejou abalo emocional fora do corriqueiro. Ao contrário, foi um distúrbio anormal na vida dos passageiros, uma inconveniência de tal ordem que os levaram a comprar passagens em outra companhia para conseguir retornar à sua casa. Assim, **evidenciado está o dano moral.**

Finalmente, chamo a atenção para o fato de que, na linha do entendimento adotado pelo Tribunal de origem, o STJ tem jurisprudência consolidada no sentido de que não há dano moral quando não demonstrado, por exemplo, que o atraso ensejou a perda de compromisso, especialmente profissional (AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022; AREsp n. 2.114.024, Ministro Raul Araújo, julgado em 21/9/2022, DJe de 28/9/2022).

No entanto, esse debate não tem sido aprofundado no sentido de perquirir se eventual atraso poderia ensejar a "perda do tempo de qualidade" que o consumidor teria para desfrutar por meio de merecido descanso ou do convívio

com seus afetos, especialmente quando é escasso o tempo em razão de vínculos profissionais, o que, no caso concreto, pode-se presumir por serem os agravantes médicos de renome e claramente pessoas atarefadas no dia a dia.

Indiscutível que, em tempos de modernidade líquida – na precisa definição de Zygmunt Bauman –, é crescente a convicção de que a mudança é a única coisa permanente e a incerteza a única certeza, em especial no mundo pós-pandemia, pois o tempo é, cada vez mais, o maior tesouro de que o homem pode dispor e só a justa medida do tempo dá a justa natureza das coisas, parafraseado o poeta Raduan Nassar em *Lavoura Arcaica*.

É necessário, portanto, avançar nesse debate para reconhecer a mudança do mundo moderno e dos valores que orientam a sociedade no pós-pandemia.

Nessa lógica, entendo que não cabe mais o limite estreito da perda de um compromisso profissional, já que o valor do mundo atual está muito mais no tempo de qualidade. Considerando determinadas circunstâncias pessoais, a valoração deve ser diversa, pois a perda do tempo de descanso e de convívio familiar tem maior valor que eventual perda de um compromisso pessoal ou social. Assim, a intensidade do abalo sofrido deve ser valorada nas circunstâncias próprias do caso concreto.

Assim, considerando inclusive as condições pessoais dos envolvidos, concluo que a falha na prestação do serviço da ré gerou aos recorrentes transtornos que fugiram à normalidade dos aborrecimentos cotidianos, sobretudo porque não houve pronta informação e assistência quanto ao cancelamento e porque o tratamento foi tão desrespeitoso que ensejou abalo emocional fora do corriqueiro. Foi uma inconveniência de tal ordem que os levou a comprar passagens em outra

companhia para conseguir retornar à sua casa. Dessa forma, evidenciado está o dano moral.

Ante o exposto, **dou provimento ao agravo interno para conhecer do agravo em recurso especial a fim de dar provimento ao recurso especial, revogando a decisão do Tribunal de origem e mantendo inalterada a decisão de primeiro grau, que reconheceu a ocorrência de dano moral e fixou a correspondente indenização.**

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3      PROCESSO ELETRÔNICO      AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 15/08/2023

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. SOLANGE MENDES DE SOUZA

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto do relator dando provimento ao agravo interno, para conhecer do agravo em recurso especial a fim de dar provimento ao recurso especial, PEDIU VISTA o Ministro Raul Araújo. Aguardam os demais.

C50256780004@ 2022/0180443-3 - AREsp 2150150 Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3

PROCESSO ELETRÔNICO

AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 13/06/2023

JULGADO: 17/10/2023

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. HINDEMBURGO CHATEAUBRIAND PEREIRA DINIZ FILHO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, acolheu requerimento de prorrogação de prazo de pedido de vista, nos termos da solicitação do Sr. Ministro Raul Araújo.

C525678224@ 2022/0180443-3 - AREsp 2150150 Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3

PROCESSO ELETRÔNICO

AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 14/05/2024

JULGADO: 14/05/2024

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS SIMÕES MARTINS SOARES

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento por indicação do Sr. Ministro Raul Araújo (voto-vista).

C525678224@ 2022/0180443-3 - AREsp 2150150 Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3

PROCESSO ELETRÔNICO

AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 14/05/2024

JULGADO: 16/05/2024

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS SIMÕES MARTINS SOARES

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAI  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAI

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAI  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAI

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento para a próxima sessão ( 21/5/2024), por indicação do Sr. Ministro Relator.

C525678224@ 2022/0180443-3 - AREsp 2150150 Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2150150 - SP (2022/0180443-3)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA  
AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADOS : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - SP186458A  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

### VOTO-VENCEDOR

#### O EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO:

Relembro o caso reportando-me ao bem lançado relatório do eminente Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA:

*"ANTONO CARLOS BUZAID e ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID interpõem agravo interno contra decisão monocrática que negou provimento ao agravo em recurso especial interposto em desfavor de decisão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP).*

*A decisão ora atacada fundou-se no entendimento de que a jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de 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, bem como no sentido de que ultrapassar a conclusão a que chegou o tribunal a quo demanda nova incursão no arcabouço fático-probatório dos autos, procedimento sabidamente inviável na instância especial, pois vedado pela Súmula n. 7 do STJ.*

*Consta ainda da decisão que não se pode conhecer do recurso pela alínea c, uma vez que aplicada ao caso a Súmula n. 7 do STJ quanto à alínea a, ficando prejudicada a análise da divergência jurisprudencial, pois as conclusões divergentes decorreriam das circunstâncias específicas de cada processo, e não do entendimento diverso sobre uma mesma questão legal.*

*A parte agravante, por sua vez, em suas razões de fls. 489-511, defende não ser aplicável à espécie o referido óbice sumular, pois, no caso, é desnecessário o revolvimento das provas, uma vez que o fundamento do recurso é o debate sobre em que se ampara o dano moral, argumentando que o dano moral decorre não só do cancelamento de voo como também da forma de tratamento dada aos clientes.*

*Impugnação às fls. 515-523, em que se requer a manutenção da decisão agravada por seus próprios fundamentos."*

O douto Relator, na sessão de 15 de agosto de 2023, deu provimento ao agravo interno para "*conhecer do agravo em recurso especial a fim de dar provimento ao recurso especial, revogando a decisão do Tribunal de origem e mantendo inalterada a decisão de primeiro grau, que reconheceu a ocorrência de dano moral e fixou a correspondente indenização*".

Pedi vista para um exame mais próximo da controvérsia. Passo ao voto.

Consoante se extrai dos autos, foi proposta **ação de indenização por danos materiais e morais pelos ora agravantes em face da ora agravada em razão do cancelamento de voo do Rio de Janeiro/RJ para São Paulo/SP, agendado para às 14h10 do dia 19/05/2019 (domingo) e transferência dos passageiros para outro horário, 3h e 50 minutos depois.**

O il. Juízo da 42ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo **juulgou parcialmente procedente o pedido** para "*condenar GOL LINHAS ÁREAS S/A a pagar aos autores, a título de reparação de danos morais, a quantia de R\$ 4.000,00 (sendo R\$ 2.000,00 para cada um), corrigida monetariamente desde a data desta sentença, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação*" (fl. 210).

Manejada apelação pela companhia aérea, o eg. Tribunal de Justiça deu provimento ao recurso entendendo que, na hipótese, "*não restou configurado qualquer ato ilícito praticado pela apelante a justificar a condenação ao pagamento por danos morais*" (fl. 306), sob os seguintes fundamentos:

*"Restou incontroverso o atraso do voo contratado pelos apelados. Acontece que não houve demonstração nos autos do alegado dano moral a justificar o pagamento de indenização. Cabe ressaltar que o dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento ou em outro tipo de sofrimento, o que não foi demonstrado no caso em julgamento. A demora para a chegada ao destino, por si só, não gera dano moral. Apesar do atraso do voo, foi disponibilizada a realocação dos passageiros em outro voo no mesmo dia, em período inferior a quatro horas do voo contatado. O voo dos apelados estava programado para às 14h10min e em decorrência de problemas técnicos na aeronave foram informados de que seriam realocados em outro voo às 18h, porém não aceitaram e acabaram comprando passagens em outra companhia aérea com embarque para as 14h50min. O valor da passagem não utilizada pelos autores foi ressarcido pela apelante na esfera administrativa. Ademais, os apelantes não comprovaram que o atraso causou a perda de compromisso profissional."* (fls. 305-306, g.n.)

Esta Corte Superior tem entendimento assente de que, na hipótese de atraso ou

cancelamento de voos, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, o que não ocorreu no presente caso, segundo entendeu a Corte Local.

Nas razões do recurso especial, os recorrentes afirmam que "*houve inequívoca falha da prestação de serviços por parte da Recorrida, não só em razão do cancelamento do voo em si, mas, especialmente, ante a falta de informações e o desmazelo com que os Recorrentes foram tratados, e que lhe ocasionaram danos de ordem moral, que devem ser reparados*" e alegam "*perda de compromisso familiar*" (fl. 315).

No entanto, conforme consignado no acórdão estadual, não ocorreu efetiva falha na prestação do serviço e "*não houve demonstração nos autos do alegado dano moral*" (fl. 305), pois a companhia aérea, ora agravada, disponibilizou a realocação dos passageiros em outro voo no mesmo dia, menos de quatro horas depois - o que foi recusado pelos agravantes -, havendo ressarcimento do valor da passagem e não foi demonstrada nos autos circunstância excepcional que excedesse o mero aborrecimento capaz de justificar a condenação da agravada ao pagamento de indenização por danos morais. No mesmo sentido:

*"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO 1. Decisão agravada reconsiderada, na medida em que o agravo em recurso especial impugnou devidamente os fundamentos da decisão que inadmitiu o apelo nobre, exarada na instância a quo.*

*2. Não enseja a interposição de recurso especial matéria que não tenha sido debatida no acórdão recorrido e sobre a qual não tenham sido opostos embargos de declaração, a fim de suprir eventual omissão. Ausente o indispensável prequestionamento, aplicando-se, por analogia, as Súmulas 282 e 356 do STF.*

*3. "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 n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020).*

*4. Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapole o mero aborrecimento como, por exemplo, a perda de um compromisso em decorrência do cancelamento do voo, e que justifique a condenação em danos morais.*

*5. Agravo interno provido para conhecer do agravo e dar parcial provimento ao recurso especial." (AgInt no AREsp 2.088.130/SP, Relator **Ministro Raul Araújo**, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022, g.n.)*

*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, Relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019, g.n.)

**AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. MERO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. DANO MORAL NÃO VERIFICADO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL PREJUDICADA.**

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).
2. **A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que o mero inadimplemento contratual, que resulta no cancelamento de voo, não gera dano moral ao consumidor, o que deve ser aferido a partir das peculiaridades do caso concreto.**
3. Rever as conclusões do tribunal de origem, no sentido de que o cancelamento da passagem aérea não gerou dano moral indenizável, implicaria o reexame de circunstâncias fático-probatórias dos autos, procedimento inviável em recurso especial em virtude do óbice da Súmula nº 7/STJ.
4. Consoante iterativa jurisprudência desta Corte, a necessidade do reexame da matéria fática impede a admissão do recurso especial tanto pela alínea "a" quanto pela alínea "c" do permissivo constitucional.
5. **Agravo interno não provido.** (AgInt no AREsp 1.228.249/DF, Relator **Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 12/6/2018, DJe de 19/6/2018, g.n.)

A jurisprudência dos tribunais deve levar em conta **as peculiaridades inerentes à**

**atividade de navegação aérea**, a qual, ninguém deve ignorar, está permanentemente sujeita a inúmeras **contingências, de ordem técnica, operacional, climática e humana**.

No aspecto técnico, tem-se a priorização da segurança do voo, a exigir que qualquer pequena falha na aeronave seja devidamente identificada, tratada e sanada antes de se iniciar uma nova viagem, sem maiores riscos para as vidas transportadas.

Na vertente climática e operacional, tem-se que qualquer mudança de tempo, ocorrida noutra região do País, paralisando os voos ali, tem potencial para afetar toda a malha aeroviária, num efeito dominó de atrasos de inúmeros voos subsequentes.

No aspecto humano, qualquer repentino problema de saúde, atingindo tripulante ou passageiro, ou qualquer inesperado excesso de horário de trabalho da tripulação, tem potencial para causar atraso de partida da aeronave.

São contingências observadas no mundo todo e inerentes à atividade de navegação aérea, as quais conquanto constituam fortuito interno, são muitas vezes causadas por motivo de força maior (CC/2002, arts. 734 e 737).

Ademais, na hipótese, consoante se extrai dos fundamentos do acórdão estadual, o cancelamento do voo decorreu da existência de "*problemas técnicos na aeronave*" (fl. 305), bem como "*a ré comprovou nos autos que disponibilizou toda a assistência material necessária aos passageiros, que foram informados que seriam realocados em outro voo no mesmo dia, às 18h, contudo não aceitaram e optaram por comprar passagens em outra companhia aérea*" (fl. 416), o que demonstra que não houve inadequada ou insuficiente informação prestada aos passageiros.

Com essas considerações, diante da falta de comprovação da efetiva ocorrência de lesão extrapatrimonial, peço vênia ao ilustre Relator para divergir e negar provimento ao agravo interno.

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2022/0180443-3      PROCESSO ELETRÔNICO      AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Número Origem: 10772424820198260100

PAUTA: 14/05/2024

JULGADO: 21/05/2024

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

**Relator para Acórdão**

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. RENATO BRILL DE GOES

Secretária

Dra. TAYNAH RODE DA SILVA PETINI

**AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo -  
Cancelamento de voo

**AGRAVO INTERNO**

AGRAVANTE : ANTÔNIO CARLOS BUZAID  
ADVOGADOS : CLAUDINEIA JONHSSON FREITAS - SP238429  
INGRID CARCALES - SP273132  
RODRIGO BATISTA ARAUJO - SP248625  
JACKELINE RIBEIRO MARQUES - SP346177  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A  
AGRAVADO : GOL LINHAS AEREAS S.A.  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RJ095502  
INTERES. : ADRIANA TOURINHO FERREIRA BUZAID

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto-vista do Ministro Raul Araújo negando provimento ao agravo interno, divergindo do relator, no que foi acompanhando pela Ministra Maria Isabel Gallotti e pelos Ministros Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi, a Quarta Turma, por maioria, negou provimento ao agravo interno, nos termos do voto do Ministro Raul Araújo que Lavrará o acórdão. Vencido o Ministro relator.

2022/0180443-3 - AREsp 2150150 - Petição : 2022/0083478-5 (AgInt)

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2022/0180443-3      PROCESSO ELETRÔNICO      AgInt no  
AREsp 2.150.150 /  
SP

Votou vencido o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.  
Votaram com o Sr. Ministro Raul Araújo (Presidente) a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti e os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi.