

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.796.716 - MG (2018/0166098-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : \_\_\_\_\_  
ADVOGADO : RAMON LUIS AGUIAR FERREIRA E OUTRO(S) - MG092118  
RECORRIDO : GOL LINHAS AEREAS S.A  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO E OUTRO(S) - RJ095502

## EMENTA

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.

# Superior Tribunal de Justiça

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.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer e negar provimento ao recurso especial, com majoração de honorários, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 27 de agosto de 2019(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.796.716 - MG (2018/0166098-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : \_\_\_\_\_  
ADVOGADO : RAMON LUIS AGUIAR FERREIRA E OUTRO(S) - MG092118  
RECORRIDO : GOL LINHAS AEREAS S.A  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO E OUTRO(S) - RJ095502

## RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI:

Cuida-se de recurso especial interposto por \_\_\_\_\_, fundamentado exclusivamente na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão proferido pelo TJ/MG.

Recurso especial interposto em: 16/04/2018.

Concluso ao gabinete em: 17/07/2018.

Ação: de compensação de danos morais, ajuizada pelo recorrente, em desfavor de GOL LINHAS AEREAS S.A, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes do cancelamento de voo doméstico (e-STJ fls. 1-6).

Sentença: julgou improcedente o pedido (e-STJ fls. 98-106). Acórdão: negou provimento à apelação interposta pelo recorrente, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – CONCELAMENTO DE VOO – MAU TEMPO – NÃO COMPROVAÇÃO – REMANEJAMENTO PARA O PRÓXIMO VOO – DANO MORAL – AUSÊNCIA DE PROVAS – MEROS ABORRECIMENTOS – INDENIZAÇÃO INDEVIDA.

A impossibilidade de decolagem por mau tempo demanda prova, cujo ônus recai sobre a companhia aérea.

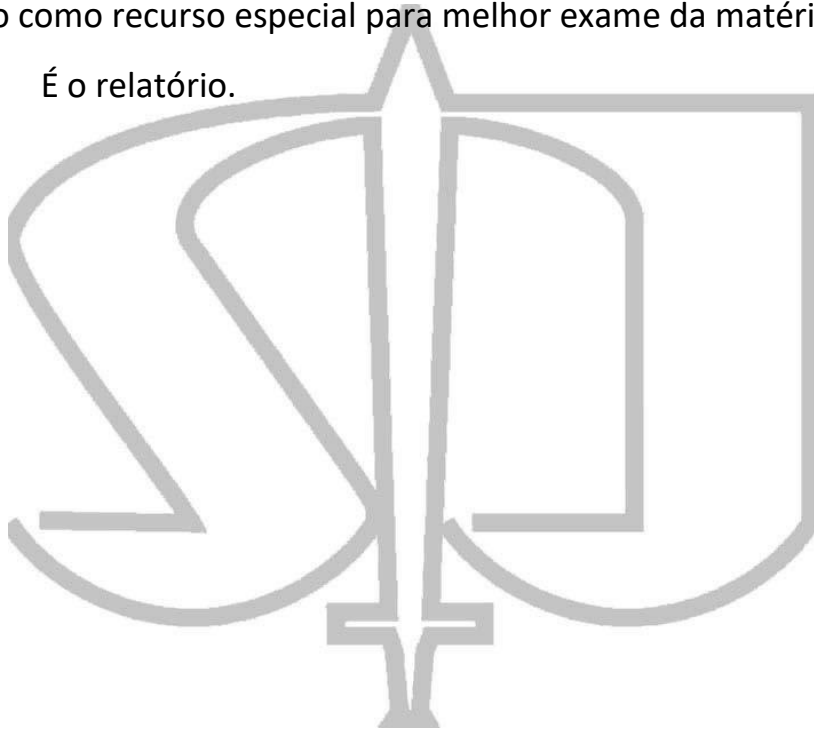
Inexistindo prova de que o cancelamento do voo e remanejamento do passageiro para o próximo voo tenha extrapolado os transtornos comuns da vida cotidiana, a improcedência do pedido é medida que se impõe (e-STJ fl. 167).

# Superior Tribunal de Justiça

Recurso especial: alega violação dos arts. 186 e 927 do CC/02. Sustenta que o atraso ou o cancelamento de voo por parte da companhia aérea prescinde de comprovação do dano moral eventualmente sofrido (dano moral *in re ipsa*).

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/MG inadmitiu o recurso especial interposto por \_\_\_\_\_ (e-STJ fls. 214-215), ensejando a interposição de agravo em recurso especial (e-STJ fls. 219-224), que foi provido e reautuado como recurso especial para melhor exame da matéria (e-STJ fl. 261).

É o relatório.



# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.796.716 - MG (2018/0166098-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : \_\_\_\_\_  
ADVOGADO : RAMON LUIS AGUIAR FERREIRA E OUTRO(S) - MG092118  
RECORRIDO : GOL LINHAS AEREAS S.A  
ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO E OUTRO(S) - RJ095502

## EMENTA

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.

# Superior Tribunal de Justiça

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.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.796.716 - MG (2018/0166098-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : \_\_\_\_\_

ADVOGADO : RAMON LUIS AGUIAR FERREIRA E OUTRO(S) - MG092118

RECORRIDO : GOL LINHAS AEREAS S.A

ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO E OUTRO(S) - RJ095502

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (RELATOR):

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.

Aplicação do Código de Processo Civil de 2015, pelo Enunciado administrativo n. 3/STJ.

## 1. DOS CONTORNOS FÁTICOS DA AÇÃO

Inicialmente, convém salientar que é incontroverso nos autos que:

- i)* o recorrente adquiriu uma passagem aérea para viajar de Juiz de Fora – MG para São Paulo – SP, no dia 01/06/2015;
- ii)* o voo estava previsto para sair às 6h45min do Aeroporto Regional da Zona da Mata – Itamar Franco, com escala a ser feita em Belo Horizonte – MG, e com chegada prevista no destino final para as 9h40min no Aeroporto de Congonhas – São Paulo;
- iii)* após a realização do *check-in* foi informado ao recorrente que o voo estaca atrasado; posteriormente, o voo foi cancelado pela companhia aérea;

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.796.716 - MG (2018/0166098-4)

*iv)* o recorrente foi alocado e embarcou em outro voo da companhia aérea recorrida, por volta das 11h do mesmo dia, chegando em seu destino final por volta das 14h40min (e-STJ fls. 1; e 98).



# Superior Tribunal de Justiça

## 2. DOS DANOS MORAIS EVENTUALMENTE SUPOSTOS EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DO VOO (arts. 186 e 927 do CC/02)

### 3.1. Considerações acerca do dano moral presumido (*in re ipsa*)

Com efeito, a responsabilidade da empresa aérea – fornecedora de serviços de transporte – por atraso ou cancelamento de voo é objetiva e independe da comprovação de dolo ou culpa, nos termos do art. 14 do CDC.

Na hipótese, é incontroverso nos autos que houve o cancelamento de voo que partiria de Juiz de Fora – MG rumo a São Paulo – SP, às 6h45min do dia 01/06/2015. Igualmente, é incontroverso que o recorrente foi alocado no próximo voo da companhia aérea que fazia o mesmo percurso, tendo chegado em São Paulo – SP às 14h40min do mesmo dia (e-STJ fls. 1; 98; e 172).

O que cabe perquirir, na espécie, é se houve dano moral passível de ser compensado pela companhia aérea, em virtude da falha na prestação de seus serviços.

Não se descarta que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que *“O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se, in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro”* (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009).

No mesmo sentido, considerando que é presumido (*in re ipsa*) o dano moral decorrente de atraso de voo, citam-se: REsp 1.280.732/SP, 3ª Turma, DJe 10/10/2014; AgRg no Ag 1.410.645/BA, 3ª Turma, DJe 07/11/2011; AgRg no Ag 1.306.693/RJ, 4ª Turma, DJe 06/09/2011.



# Superior Tribunal de Justiça

Contudo, quando do recente julgamento do REsp 1.584.465/MG (3ª Turma, DJe 21/11/2018), esta Relatora promoveu melhor reflexão sobre o assunto, aprimorando as suas convicções sobre o tema.

A alegação do recorrente de que o dano moral é presumido (*in re ipsa*) quando há atraso e cancelamento de voo, independentemente da duração do atraso, da justificativa do cancelamento e das demais circunstâncias envolvidas, exigiu maiores reflexões desta Relatora sobre a controvérsia, notadamente porque a construção de referida premissa induz à conclusão de que uma situação corriqueira na maioria – se não por dizer na totalidade – dos aeroportos brasileiros ensejaria, de plano, dano moral a ser compensado, independentemente da comprovação de qualquer abalo psicológico eventualmente suportado.

Quanto ao ponto, necessário tecer breves considerações acerca do dano moral presumido, que é aquele que se origina de uma presunção absoluta, dispensando, portanto, prova em contrário.

Como mesmo elucida Carlos Alberto Bittar, o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que se efetiva, justamente, com a sua reparação. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração de que sofreu, realmente, o dano moral alegado. A título exemplificativo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em Juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vexado com a não inserção de seu nome no uso pública da obra. Há, assim, fatos sabidamente hábeis a produzir danos de ordem moral, que à sensibilidade do juiz se evidenciam (Reparação civil por danos morais. 3 ed. rev., atual. e ampl. 2. tir. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1999, pp. 216-217).

É nesse cenário que a jurisprudência do STJ, em casos específicos,

# Superior Tribunal de Justiça

concluiu pela possibilidade, em determinadas hipóteses, de compensação de danos morais independentemente da demonstração de dor, traduzindo-se, pois, em consequência *in re ipsa*, intrínseca à própria conduta que injustamente atinja a dignidade do ser humano. Contudo, a caracterização do dano moral *in re ipsa* não pode ser elástica a ponto de afastar a necessidade de sua efetiva demonstração em qualquer situação. Isso porque ao assim proceder se estaria a percorrer o caminho diametralmente oposto ao sentido da despatrimonialização do direito civil, transformando em caráter meramente patrimonial os danos extrapatrimoniais e fomentando a já bastante conhecida “indústria do dano moral” (REsp 1.653.413/RJ, 3ª Turma, DJe 08/06/2018).

Como mesmo alertado pelo Min. Marco Aurélio Bellizze, relator do retrocitado recurso especial, o perigo reside em elastecer, de forma indiscriminada, a própria configuração do dano moral presumido, passando-se a exigir somente a mera comprovação da prática da conduta ilícita, e dispensando a demonstração de prejuízos concretos ou a comprovação do efetivo abalo moral.

Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não vislumbro que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro.

É que, ao meu ver, 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.

Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso ou

# Superior Tribunal de Justiça

cancelamento de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete – frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso ou cancelamento na saída da aeronave em si.

Passa-se, então, à indagação de como poderia dar-se a comprovação da ocorrência de eventual dano moral sofrido.

Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a conseqüente 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.

Por oportuno, convém citar precedente desta 3ª Turma que julgou procedente o pleito de compensação de danos morais formulados por passageiro que vivenciou atraso de voo superior a 8 (oito) horas, por falha na prestação de serviço por parte da companhia aérea. Na oportunidade, o Min. Relator reconheceu, expressamente, que a reparação do dano extrapatrimonial sofrido deveu-se à ausência de assistência material e informacional ao consumidor lesado,

# Superior Tribunal de Justiça

que, inclusive, permaneceu a noite em claro no saguão do aeroporto (REsp 1.280.372/SP, 3ª Turma, DJe 10/10/2014).

Já em outra situação, a 4ª Turma deste STJ negou provimento a recurso especial de passageiro que sofreu atraso em voo doméstico de aproximadamente 8 (oito) horas, sob o fundamento de que *“não ficou demonstrado qualquer prejuízo daí decorrente, sendo que a empresa não deixou os passageiros à própria sorte e ofereceu duas alternativas para o problema, quais sejam, a estadia em hotel custeado pela companhia aérea, com a ida em outro voo para a capital gaúcha no início da tarde do dia seguinte, ou a realização de parte do trajeto de ônibus até Florianópolis, de onde partiria um voo para Porto Alegre pela manhã. Não há, pois, nenhuma prova efetiva, como consignado pelo acórdão, de ofensa à dignidade da pessoa humana do autor”* (AgRg no REsp 1.269.246/RS, 4ª Turma, DJe 27/05/2014).

Imperioso citar também julgado desta Corte que reconheceu a configuração de dano moral – inclusive, tido por gravíssimo – por atraso de voo de 9 (nove) horas, que impediu a chegada do passageiro a tempo de presenciar as últimas horas de vida de seu pai (AgRg no AgRg no REsp 689.257/PR, 4ª Turma, DJe 05/09/2012).

Destarte, caminhando no sentido de entender que, na hipótese de atraso ou cancelamento de voo, não há como se admitir a configuração do dano moral presumido (*in re ipsa*), devendo ser comprovada pelo passageiro a sua ocorrência, passa-se a analisar o caso concreto versado nos presentes autos.

## 3.2. Da hipótese dos autos

Vale analisar, portanto, a situação específica versada nos presentes

# Superior Tribunal de Justiça

autos, a fim de que se possa concluir se o cancelamento no voo foi considerável a ponto de inculcar no passageiro dano moral, hábil a ser compensado.

Pode-se extrair do acórdão recorrido que os supostos abalos morais não foram comprovados pelo recorrente, uma vez que este não juntou aos autos qualquer prova demonstrando que perdeu compromissos em sua cidade de destino (e-STJ fls. 171-172).

Ademais, como também consignado pelo TJ/MG, “conforme o próprio demandante afirma na exordial, a ré procedeu o seu remanejamento para o próximo voo, que prontamente lhe conduziu até o seu destino” (e-STJ fl. 172).

Tem-se, assim, que, de fato, 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.

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial interposto por \_\_\_\_\_ e NEGO-LHE PROVIMENTO, para manter o entendimento do acórdão recorrido quanto à não configuração de dano moral pelo cancelamento do voo.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/15, considerando o trabalho adicional imposto ao advogado da parte agravada em virtude da interposição deste recurso, majoro os honorários fixados anteriormente em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) (e-STJ fl. 172) para R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais), suspensa a exigibilidade de tal verba enquanto perdurarem os efeitos da concessão do benefício da gratuidade de justiça.

# Superior Tribunal de Justiça

## CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2018/0166098-4

PROCESSO ELETRÔNICO

REsp 1.796.716 /  
MG

Números Origem: 10000170935571001 10000170935571002 10000170935571003  
50086573420158130145

PAUTA: 27/08/2019

JULGADO: 27/08/2019

### Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI**

Secretário

Bel. **WALFLAN TAVARES DE ARAUJO**

### AUTUAÇÃO

RECORRENTE :

ADVOGADO : RAMON LUIS AGUIAR FERREIRA E OUTRO(S) - MG092118

RECORRIDO : GOL LINHAS AEREAS S.A

ADVOGADO : GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO E OUTRO(S) - RJ095502

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

### CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu e negou provimento ao recurso especial, com majoração de honorários, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro (Presidente) votaram com a Sra. Ministra Relatora.

# Superior Tribunal de Justiça

Documento: 1856669 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 29/08/2019

Página 13 de 5

