SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2744506 - RS (2024/0343728-0)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	MARCIO ANTONIO DE LIMA
ADVOGADO	:	LIGIANE DE CASSIA FERNANDES DE SOUZA WASKOW - RS064924
AGRAVADO	:	GOL LINHAS AEREAS S.A.
ADVOGADO	:	GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RS110849A

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO EM VOO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ.

1. Não se admite o recurso especial quando a questão federal nele suscitada não foi enfrentada no acórdão recorrido. Incidem as Súmulas 282 e 356 do Supremo Tribunal Federal (STF).

2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7 /STJ).

3. A responsabilidade objetiva da companhia aérea, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, cabendo a ela responder somente pelos danos efetivamente comprovados nos autos em decorrência de defeito no serviço, nos termos da jurisprudência deste Tribunal Superior.

4. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 06/05/2025 a 12/05/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 13 de maio de 2025.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

Documento eletrônico VDA47426662 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 13/05/2025 22:56:25
Publicação no DJEN/CNJ de 16/05/2025. Código de Controle do Documento: be0c06da-f86d-4815-97fe-e2eae438c2d3

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2744506 - RS (2024/0343728-0)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	MARCIO ANTONIO DE LIMA
ADVOGADO	:	LIGIANE DE CASSIA FERNANDES DE SOUZA WASKOW - RS064924
AGRAVADO	:	GOL LINHAS AEREAS S.A.
ADVOGADO	:	GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RS110849A

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO EM VOO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ.
1. Não se admite o recurso especial quando a questão federal nele suscitada não foi enfrentada no acórdão recorrido. Incidem as Súmulas 282 e 356 do Supremo Tribunal Federal (STF).
2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7 /STJ).
3. A responsabilidade objetiva da companhia aérea, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, cabendo a ela responder somente pelos danos efetivamente comprovados nos autos em decorrência de defeito no serviço, nos termos da jurisprudência deste Tribunal Superior.
4. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por MARCIO ANTONIO DE LIMA contra a decisão de fls. 429/433, que negou provimento ao seu agravo em recurso especial, por meio do qual buscava reformar acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado:

> APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO E PERDA DE CONEXÃO. COMPROVAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE ATENDIMENTO PELA COMPANHIA AÉREA AO CONSUMIDOR. RESOLUÇÃO 400/2016 - ANAC. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE MAIORES TRANSTORNOS. RECOLOCAÇÃO EM VOO SEGUINTE. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO NO CASO CONCRETO. HIPÓTESE EM QUE AUTOR PERDE CONEXÃO DE VOO POR FORÇA DE ATRASO NO PRIMEIRO DE DOIS VOOS, CONTUDO EMPRESA PRESTADORA DO SERVIÇO QUE, EM ATENDIMENTO À RESOLUÇÃO N.º 400/2016 DA ANAC, PRESTA TODA A ASSISTÊNCIA POSSÍVEL, TENDO FORNECIDO VOUCHERS DE TÁXI E HOSPEDAGEM EM HOTEL 4 ESTRELAS, E ACOMODOU O PASSAGEIRO NO VOO QUE PARTIA NA MANHÃ SEGUINTE. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE PREJUÍZO CONSISTENTE EM PERDA DE

Documento eletrônico VDA47165870 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 30/04/2025 16:08:17
Código de Controle do Documento: c3c17704-461a-4770-b1d0-d94630a05ce2

> COMPROMISSO PROFISSIONAL OU PESSOAL. MERO DISSABOR DECORRENTE DAS RELAÇÕES COMERCIAIS COTIDIANAS CONSIDERADA A EXCEPCIONALIDADE DEMONSTRADA NO CASO CONCRETO. DANO MORAL INOCORRENTE. APELO DESPROVIDO. UNÂNIME.

Alega a parte agravante, em breve síntese, que a decisão agravada merece ser reformada, uma vez que (i) houve prequestionamento implícito das alegadas violações aos arts. 10 e 141 do Código de Processo Civil; e (ii) a Súmula 7/STJ não é aplicável ao caso.

Impugnação apresentada.

É o relatório.

VOTO

Observo que os argumentos desenvolvidos pela parte ora agravante não infirmam as conclusões adotadas na decisão impugnada, razão pela qual o presente recurso não merece prosperar.

Cuida-se, na hipótese dos autos, de ação de indenização na qual o autor, ora agravante, indicou ter adquirido passagem aérea para voo entre Fortaleza (FOR) e Porto Alegre (POA), com escala em São Paulo (GRU), e que, em razão de atraso no voo inicial, permaneceu mais de 12 horas aguardando para concluir o trajeto.

Sustentou a ocorrência de falha na prestação de serviço pela agravada, causando-lhe prejuízos emocionais exacerbados por ser portador de hipertensão arterial.

A sentença julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, sob o fundamento de que foram observadas as disposições da Resolução n. 400/2016 da ANAC, incluindo a prestação de assistência material ao passageiro.

Interposta apelação, o TJRS manteve a decisão, entendendo que não houve demonstração de prejuízo moral relevante, caracterizando-se o ocorrido como mero dissabor, e que a companhia aérea teria cumprido os deveres legais, incluindo a acomodação do passageiro em voo subsequente e a oferta de hospedagem e transporte.

Conforme consta do acórdão recorrido:

> A parte autora contratou o serviço aéreo da demandada GOL para se deslocar em 12/12/2019 (e não no ano de 2020 como consta no corpo de quase todas as manifestações da parte autora) partindo no voo G3 1507 de Fortaleza às 16h20mins e chegando em São Paulo (Guarulhos) às 20h para pegar conexão em outro voo (G3 1240) partindo de São Paulo com destino ao aeroporto de Porto Alegre às 20h55mins e chegando na capital gaúcha às 22h40mins.
>
> Ocorre que, conforme restou incontroverso nos autos e é possível de se constatar a partir de rápida pesquisa sistema "Consulta de Voos Passados - VRA" da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC1, o primeiro voo partiu de Fortaleza com atraso de 56 minutos, e, assim, quando chegou ao aeroporto de São Paulo não foi possível ser feita a conexão com o segundo voo, uma vez que já havia se passado o horário de sua decolagem.

Documento eletrônico VDA47165870 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 30/04/2025 16:08:17
Código de Controle do Documento: c3c17704-461a-4770-b1d0-d94630a05ce2

> De acordo com o que explicitou a demandada em sua resposta, tal decorreu de 36 minutos de demora no atendimento do aeroporto somado a 20 minutos a mais de atraso quando do carregamento da aeronave.
> Diante da perda do voo de conexão, a demandada acomodou os clientes prejudicados no primeiro voo que partia na manhã seguinte com o mesmo destino (voo 1511 com destino a Porto Alegre, partindo às 05h45mins do dia 13/12/20192).
> Tendo em vista o lapso temporal entre o voo original e o voo em que a parte autora foi reacomodada, foi ofertado ao demandante estadia no Hotel Novotel SP Jaraguá, o qual se trata de tradicional e conceituado estabelecimento, que, conforme avaliação do sítio virtual "TripAdvisor", possui categoria 4 (quatro) estrelas.
> Além disso, a requerida emitiu vouchers de táxi para garantir o deslocamento do autor até o hotel em questão.
> Em suma, o que se tem é o seguinte:
> Embora o atraso na prestação do serviço em si não tenha sido significativo (apenas 56 minutos de retardo na decolagem), se verifica que a chegada do demandante em seu destino final efetivamente acabou se dando apenas na manhã seguinte - em torno de 10 (dez) horas depois do previsto -, entretanto a demandada adotou todas as medidas esperadas para mitigar os prejuízos, em pleno atendimento ao que dispõe a Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que prevê o seguinte: [...]
> Muito embora o demandante alegue que seria insuficiente a prestação do serviço, uma vez que "com a fila para pegar o táxi (devidamente comprovada em vídeo anexado a este autos) somada ao tempo de deslocamento até o hotel e retorno ao aeroporto, tal impossibilitaria o Autor de retornar em tempo para saída do vôo no dia seguinte", tal alegação, com a devida vênia da tese autoral, não me parece de todo crível.
> Embora tenha sido realmente juntada foto mostrando fila para obter transporte de táxi, esta não me parece ser de tamanha desproporcionalidade a ponto de inviabilizar o deslocamento até o hotel, sendo esperada para a circunstância em que diversos passageiros estavam sendo reacomodados, e, diga-se, bastante corriqueira em todos os aeroportos. Destaco que em consulta ao "Google Maps" é possível simular uma corrida noturna (ao redor de 22hrs) desde o aeroporto em questão até o hotel ofertado pela ré e se obtém previsão de em torno de 30 minutos de trajeto de táxi.
> Outrossim, apesar de ser inegável o desconforto com o atraso e a perda da conexão, com a consequente chegada na capital gaúcha no dia seguinte, o demandante não demonstrou, tampouco afirmou minimamente, ter sofrido prejuízo concreto com a perda de algum compromisso profissional, pessoal, ou, por exemplo, um atendimento médico.
> Diante de tudo isso, inobstante o desconforto enfrentado, tenho que a circunstância não ultrapassa o mero dissabor decorrente das relações comerciais de prestação de serviços, sendo insuficiente para a caracterização do dano moral no caso concreto.

Conforme assinalado na decisão agravada, os arts. 10 e 141 do CPC não foram apreciados pelo Tribunal de origem, o que obsta o conhecimento do recurso especial, por falta de prequestionamento, a teor das Súmulas 282 e 356 do STF e da Súmula 211 do STJ.

Não há que se falar em prequestionamento implícito, pois a matéria nem sequer foi tangenciada pelo acórdão recorrido.

Documento eletrônico VDA47165870 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 30/04/2025 16:08:17
Código de Controle do Documento: c3c17704-461a-4770-b1d0-d94630a05ce2

Reitero, ainda, que a responsabilidade objetiva da companhia aérea, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, cabendo a ela responder somente pelos danos efetivamente comprovados nos autos em decorrência de defeito no serviço, nos termos da jurisprudência deste Tribunal Superior. Nesse sentido:

> RECURSO ESPECIAL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS ADVINDOS DA MORTE, POR INSUFICIÊNCIA RENAL, DE PESSOA QUE, POR PRESCRIÇÃO MÉDICA, INGERIU ANTI-INFLAMATÓRIO (VIOXX), CUJA BULA ADVERTE EXPRESSAMENTE, COMO POSSÍVEIS REAÇÕES ADVERSAS, A OCORRÊNCIA DE DOENÇAS RENAIS GRAVES. 1. FUNDAMENTO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR PELO FATO DO PRODUTO. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE SEGURANÇA, A PARTIR DA FABRICAÇÃO E INSERÇÃO NO MERCADO DE PRODUTO DEFEITUOSO. 2. DEFEITO DE CONCEPÇÃO OU DE INFORMAÇÃO. NÃO VERIFICAÇÃO. 3. PRODUTO DE PERICULOSIDADE INERENTE, CUJOS RISCOS, COMUNS A TODOS OS MEDICAMENTOS DO GÊNERO, ERAM PREVISÍVEIS E FORAM DEVIDAMENTE INFORMADOS AOS CONSUMIDORES. 4. REGRAS PROCESSUAIS DE VALORAÇÃO DA PROVA. INOBSERVÂNCIA. VERIFICAÇÃO. 5. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.
> 1. O Código de Defesa do Consumidor acolheu a teoria do risco do empreendimento (ou da atividade) segundo a qual o fornecedor responde objetivamente por todos os danos causados ao consumidor pelo produto ou serviço que se revele defeituoso (ou com a pecha de defeituoso, em que o fornecedor não se desonera do ônus de comprovar que seu produto não ostenta o defeito a ele imputado), na medida em que a atividade econômica é desenvolvida, precipuamente, em seu benefício, devendo, pois, arcar com os riscos "de consumo" dela advindos. Há que se bem delimitar, contudo, o fundamento desta responsabilidade, que, é certo, não é integral, pois pressupõe requisitos próprios (especialmente, o defeito do produto como causador do dano experimentado pelo consumidor) e comporta excludentes. O fornecedor, assim, não responde objetivamente pelo fato do produto simplesmente porque desenvolve uma atividade perigosa ou produz um bem de periculosidade inerente, mas sim, concretamente, caso venha a infringir o dever jurídico de segurança (adentrando no campo da ilicitude), o que se dá com a fabricação e a inserção no mercado de um produto defeituoso (de concepção técnica, de fabricação ou de informação), de modo a frustrar a legítima expectativa dos consumidores.
> 2. Para a responsabilização do fornecedor por acidente do produto não basta ficar evidenciado que os danos foram causados pelo medicamento Vioxx (circunstância, ressalta-se, infirmada pela prova técnica, que imputou o evento morte à doença auto-imune que acometeu o paciente, mas admitida pelos depoimentos dos médicos, baseados em indícios), tal como compreendeu o Tribunal de origem. Mais que isso. O defeito do produto deve apresentar-se, concretamente, como o causador do dano experimentado pelo consumidor, fator que se revelou ausente a partir das provas coligidas nos autos (reproduzidas e/ou indicadas no acórdão recorrido), a esvaziar, por completo, a responsabilidade do fornecedor.
> [...] 5. Recurso Especial provido e recurso especial adesivo prejudicado.
> (REsp n. 1.599.405/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 4/4/2017, DJe de 17/4/2017.)

> RESPONSABILIDADE CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONCESSIONÁRIA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TELEFONIA. ENVIO DE COBRANÇAS PARA O ENDEREÇO DE HOMÔNIMA, EM VIRTUDE

Documento eletrônico VDA47165870 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 30/04/2025 16:08:17
Código de Controle do Documento: c3c17704-461a-4770-b1d0-d94630a05ce2

DE A VERDADEIRA CLIENTE TER FORNECIDO COMPROVAÇÃO DE RESIDÊNCIA INVERÍDICA. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. REVISÃO DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. REEXAME DE PROVAS. INVIABILIDADE.

1. É tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.

2. A responsabilidade objetiva da Concessionária prestadora do serviço de telefonia, por si só, não traz a obrigação de indenizar, sendo necessário, além da ilicitude da conduta, que desta exsurja, como efeito, o dano.

3. No caso, o Tribunal local apurou que as cobranças das faturas não afetaram a imagem da autora, sendo realizadas por meio de correspondências discretas e lacradas, assim também a não ocorrência de nenhum constrangimento, tampouco inscrição do nome em cadastro restritivo de crédito, tendo o envio das cobranças cessado antes do ajuizamento da ação, concluindo que houve mero aborrecimento, o que não caracteriza dano moral.

4. Eventual revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido da não ocorrência da dano moral na conduta da concessionária de telefonia, demandaria o necessário reexame de provas, o que encontra óbice intransponível imposto pela Súmula 7/STJ.

5. Recurso especial não provido.

(REsp n. 944.308/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 6/3/2012, DJe de 19/3/2012.)

Na hipótese dos autos, as instâncias de origem entenderam pela não caracterização de dano moral - o que demanda a comprovação de agressões profundas à personalidade da vítima.

Não há como afastar essa conclusão em recurso especial, consoante dispõe a Súmula 7 do STJ.

Em face do exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA47165870 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 30/04/2025 16:08:17
Código de Controle do Documento: c3c17704-461a-4770-b1d0-d94630a05ce2

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 2.744.506 / RS

Número Registro: 2024/0343728-0 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
50057136320208210015

Sessão Virtual de 06/05/2025 a 12/05/2025

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	:	MARCIO ANTONIO DE LIMA
ADVOGADO	:	LIGIANE DE CASSIA FERNANDES DE SOUZA WASKOW - RS064924
AGRAVADO	:	GOL LINHAS AEREAS S.A.
ADVOGADO	:	GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RS110849A

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VÔO

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	:	MARCIO ANTONIO DE LIMA
ADVOGADO	:	LIGIANE DE CASSIA FERNANDES DE SOUZA WASKOW - RS064924
AGRAVADO	:	GOL LINHAS AEREAS S.A.
ADVOGADO	:	GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - RS110849A

TERMO

Documento eletrônico VDA47405486 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 13/05/2025 00:41:00
Código de Controle do Documento: 01365cf8-6a60-459b-9498-e493438988a3

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 06/05/2025 a 12/05/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 12 de maio de 2025

Documento eletrônico VDA47405486 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 13/05/2025 00:41:00
Código de Controle do Documento: 01365cf8-6a60-459b-9498-e493438988a3