



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000006188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004043-72.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante UNITED AIRLINES INC., são apelados CÉLIA DIZARO e EDIVALDE ALVES TAVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11000

APELAÇÃO Nº 1004043-72.2024.8.26.0114 - Campinas

APELANTE: United Airlines Inc.

APELADOS: Célia Dizaro e outro

JUIZ: Herivelto Araujo Godoy

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Transporte aéreo - Atraso de 24 horas - Procedência.

APELAÇÃO - Companhia aérea - Atraso do voo decorrente de caso fortuito ou força maior - Excludentes de responsabilidade - Ausência de comprovação dos danos sofridos - Afastamento da condenação ou redução da indenização.

PROCEDÊNCIA - Manutenção - Contrato de transporte aéreo - Responsabilidade objetiva da transportadora - Artigos 734 e seguintes do Código Civil e art. 14 da Lei nº 8.078/90 - Ausência de causa excludente de responsabilidade - Mero fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica exercida - Dano moral evidenciado - Adequação da verba indenizatória arbitrada.

APELAÇÃO DESPROVIDA.

Adota-se o relatório da sentença (folhas 217/221), acrescentando que o pedido da ação de indenização por dano moral (fls. 1), proposta por **Célia Dizaro e Edivalde Alves Taveira** contra **United Airlines Inc.** foi julgado **procedente**, para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 a cada autor, a título de danos morais. Os honorários advocatícios foram fixados em 15% do valor da condenação.

Apelou a companhia aérea (fls. 224/232), requerendo a inversão do julgado, sob o fundamento de que a indenização de R\$ 20.000,00 por danos morais se mostra excessiva para um atraso de voo causado por uma necessidade de manutenção não programada, destacando que a Convenção de Montreal deveria ser aplicada, limitando a responsabilidade da companhia aérea, não se permitindo indenizações com caráter punitivo. Alega, ainda, que prestou toda a assistência necessária aos passageiros durante o atraso e que a indenização deveria ser proporcional ao dano efetivamente sofrido, conforme o artigo 944 do Código Civil, para evitar enriquecimento ilícito. Além disso, a United Airlines sustentou que a situação não justificava uma indenização por danos morais, pois a manutenção visava garantir a segurança dos passageiros. Por fim, postulou a redução substancial do valor da indenização ou, se possível, afastar completamente a condenação por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 244/248), com pedido de majoração dos honorários sucumbenciais, nos moldes do art. 85, § 11 do CPC.

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razões pelas quais o presente recurso deve ser conhecido e recebido em seus regulares efeitos.

Não obstante o exposto pela companhia aérea recorrente, **a sentença deve mesmo prevalecer.**

Como visto, trata-se de ação indenizatória por danos morais, na qual os autores reclamam de atraso de mais de 24 horas para chegada ao destino. Isso porque, em razão do cancelamento do voo inicial, houve um atraso significativo, muito embora tenham sido prestadas as devidas assistências (fls. 197/200).

Com efeito, a presente lide tem supedâneo em **contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas.**

Como sabido, referida modalidade é regulamentada pelos artigos 734 e seguintes do Código Civil, que prevê a **responsabilidade objetiva do transportador** pelos danos causados, assim como o **artigo 14 da Lei nº 8.078/90.**

Logo, para o dever de reparação de danos basta somente a **comprovação de sua ocorrência** e a do **seu nexu causal.**

A despeito da alegação de que o atraso no voo originalmente contratado decorreu de "problemas técnicos operacionais", cumpre ressaltar que, tal fato, por si só, não é causa de exclusão da responsabilidade da transportadora.

Tratando-se de fato previsível e comum na execução do serviço em questão, há, em verdade, mero **fortuito interno**, que se mostra inerente ao risco da atividade econômica exercida.

No escólio de Sérgio Cavalieri Filho:

"O fortuito interno assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço"¹.

¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 10ª Ed., pg. 475.

No que tange ao **dano moral**, impende esclarecer que, a despeito do motivo do cancelamento, remanesce à transportadora a obrigação de prestar devida assistência aos passageiros.

Nessa medida, ainda que a companhia aérea tenha afirmado que cumpriu os deveres previstos em resolução da ANAC, não há como reputar desprezível a chegada ao destino após 24 horas do previsto, ainda mais relevante em períodos festivos, quando há expectativas de reuniões familiares e celebrações.

Aliás, como pertinentemente fundamentado pelo desembargador Marcelo Ielo Amaro, integrante da 16ª Câmara de Direito Privado, em caso similar:

"Há de se ressaltar que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado e, nesse particular, observa-se que a situação emergida na espécie, representa falha na prestação de serviços da ré da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado." (TJSP; Apelação Cível 1052999-98.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2024; Data de Registro: 09/04/2024).

Vale observar ainda a escoreita análise realizada pelo juízo:

"Restou incontroverso, pois admitido na contestação, que houve cancelamento do voo dos autores do voo do dia 25 de dezembro de 2023 às 02h56min para o dia 26 de dezembro às 23h00, com mais de 24 horas de atraso da programação original.

Não merece acolhimento tese da ré de que o atraso ocorreu por motivos técnicos, em razão da necessidade de manutenção não programada da aeronave, uma vez que o caso fortuito decorre da própria atividade por ela desenvolvida, tratando-se na realidade de "fortuito interno", pois cabia a ela própria a adoção de medidas para evitar a sua ocorrência. De rigor, portanto, o reconhecimento de falha na prestação dos serviços da ré, subsistindo, por conseguinte, o dever de indenizar." (fls. 219).

Assim, como não poderia deixar de ser reconhecido pela experiência comum do homem médio, o evento experimentado transcendeu o mero aborrecimento, incômodo ou contratempo que poderiam ser causados por um comezinho descumprimento contratual, **sendo de rigor a indenização fixada.**

Por certo, esse é o entendimento deste Tribunal de Justiça:

Direito do consumidor. Apelação cível. Transporte aéreo. Cancelamento de voo. Dano moral. Sentença de improcedência. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Ação indenizatória ajuizada em razão de cancelamento de voo, acarretando atraso superior a 12 horas para chegada no destino final. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da empresa aérea recorrente pelo cancelamento do voo e pela falha na prestação de serviço, bem como pela condenação em danos morais. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade da ré decorre da falha na prestação de serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois, o cancelamento do voo se trata de fortuito interno, o que não pode eximir a responsabilidade da ré pelos danos causados. 4. A solidariedade entre as empresas envolvidas na operação do voo está fundamentada na relação de parceria ("codeshare") e na inserção da ré na cadeia de fornecimento do serviço. 5. O atraso de mais de 12 horas para chegada no destino final gerou frustração e transtornos significativos ao consumidor, configurando dano moral. 6. Consideradas as circunstâncias do caso concreto e os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, fixa-se a quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido. Tese de julgamento: "O atraso de voo superior a 12 horas para chegada no destino final, decorrente de falha na prestação de serviços, configura fortuito interno e enseja indenização por danos morais." Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 405; Código de Defesa do Consumidor, arts. 14 e 20. Jurisprudência relevante citada: TJSP: Apelação Cível 1107637-81.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Apelação Cível 1011903-08.2021.8.26.0510; Relator (a): Elói Estevão Trolly.

(TJSP; Apelação Cível 1003175-73.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – MAJORAÇÃO – ACOLHIMENTO – Cancelamento de voo inicial por problemas técnicos na aeronave seguido de inúmeros percalços que resultaram na chegada do autor ao destino final com mais de 24 horas de atraso – Indenização inicialmente arbitrada em R\$ 3.000,00 – Insurgência – Acolhimento – Situação vivenciada pelo autor que justifica a majoração pretendida para R\$ 10.000,00 - Valor que se mostra adequado à recomposição do dano, que pune o réu pelo mal causado, que é incapaz de ocasionar enriquecimento indevido e que se coaduna aos valores praticados por esta Turma e por este Tribunal para casos semelhantes – Precedentes – Honorários que ficam arbitrados em 15% sobre o valor da condenação, já considerado o trabalho realizado em sede recursal (art. 85, §2º e 11, CPC) – Recurso provido, nos termos do presente acórdão.

(TJSP; Apelação Cível 1002745-03.2023.8.26.0010; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. Sentença de procedência, com fixação da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00. RECURSO DA RÉ. Falha na prestação do serviço. Atraso de vinte e quatro horas. Dano moral que prescinde de prova. Inadequada assistência. Incidência do art.14 do CDC. Sentença confirmada. RECURSO DESPROVIDO. **(TJSP; Apelação Cível 1054814-38.2020.8.26.0100; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2022; Data de Registro: 08/02/2022)**

Na hipótese, é aplicável à espécie a **teoria do valor do desestímulo** em que o *quantum* fixado deve ser de valor hábil a incutir naquele que agiu incorretamente uma repercussão tal que iniba a sua conduta antijurídica, impedindo a reiteração de seu ato, levando-se sempre em conta a capacidade patrimonial do causador do dano e daquele que o sofreu, com o escopo de não transformar também tal evento em enriquecimento sem causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Logo, devem ser considerados os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sopesados, ainda, os efeitos em concreto produzidos pelo ato lesivo na órbita jurídica da vítima, de maneira que a quantia acolhida como devida sirva a indenizar e ressarcir sancionatória e educativa. É dizer, deverá corresponder tanto à coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido, sem que dele advenha, é certo, o enriquecimento sem causa.

Portanto, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **afigura-se correta a quantia arbitrada em R\$ 10.000,00 para cada autor.**

Derradeiramente, ante o improvimento da irresignação manifestada pela requerida, devem ser majorados os honorários para 17% (dezessete por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator