



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000006404

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027302-41.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UNITED AIRLINES INC., são apelados RAFAEL OLIVEIRA DE MENEZES e ARIANE DAMASCENO MENEZES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO E JORGE TOSTA.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1027302-41.2024.8.26.0100

APELANTE: UNITD AIRLINES INC.

APELADOS: RAFAEL OLIVEIRA DE MENEZES E OUTRA

COMARCA: BARUERI

VOTO Nº 26.159

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO - VOO INTERNACIONAL - BELO HORIZONTE / CANADÁ - RÉ - ANTECIPAÇÃO DA DECOLAGEM - ALEGAÇÃO - COMUNICAÇÃO DO FATO AOS PASSAGEIROS - PROVA - INOCORRÊNCIA - AUTORES - PERDA DO EMBARQUE - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RECONHECIMENTO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90.

AUTORES - DANO MORAL - ADMISSIBILIDADE - TRANSTORNOS COM DESLOCAMENTO E HOSPEDAGEM - RÉ - FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL - CONDUTA - OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - VALOR INDENITÁRIO - JUÍZO - FIXAÇÃO - RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8ª DO CPC - SENTENÇA - MANUTENÇÃO.

APELO DA RÉ DESPROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o feito com pronunciamento de mérito, para condenar a parte ré a pagar à parte autora: a) compensação por danos morais de R\$3.000,00 para cada requerente, corrigida monetariamente deste arbitramento e acrescida de juros moratórios legais a partir da data da citação, cuidando-se de ilícito de natureza contratual; e b) indenização por danos materiais de CAD \$192,72 mais USD \$98,58, a ser convertida para Real levando em conta a data dos desembolsos e corrigida monetariamente pela tabela prática do e. TJSP desde a data de cada desembolso e acrescida de juros legais de*

mora desde a citação. A partir de 30/08/24, a correção monetária incidirá segundo o IPCA e os juros moratórios pela SELIC, deduzido o índice de atualização monetária e desconsiderado eventual resultado negativo, consoante a redação do art. 406 conferida pela lei nº 14.905/24. Anoto que, por ocasião do julgamento dos Embargos de Divergência em REsp 1.207.197/RS, a c. Corte Especial do e. STJ fixou o entendimento de que as normas regulamentadoras de juros moratórios e atualização monetária têm natureza eminentemente processual, devendo ser aplicáveis aos processos em curso, à luz do brocardo tempus regit actum. Havendo sucumbência recíproca e em maior parte dos autores, as partes autora e ré arcarão, respectivamente, com 75% e 25% das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação para a parte autora e do valor da causa para a parte ré, em conformidade com o art. 85, §2º, do CPC. Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte recorrida a ofertar contrarrazões. Após, remetam-se os autos ao e. TJSP com nossas homenagens de estilo” (fls. 203/208).

A ré apelou. Exalta a ausência de falha na prestação do serviço. A antecipação da decolagem foi previamente comunicada aos passageiros. Assevera ainda a falta de prova do alegado dano moral e se insurge contra o valor arbitrado. Como pedido subsidiário, pugna pela mitigação da condenação. Pretende a reforma da sentença (fls. 211/221).

Os autores contrarrazoaram (fls. 233/241).

É O RELATÓRIO.

Os autores adquiriram passagem aérea para o trecho entre Belo Horizonte/Canadá. O voo foi antecipado. A sentença acolheu parcialmente o pedido. Reconheceu a falha na prestação do serviço e fixou a indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 para cada autor e materiais em CAD \$ 192,72, mais USD \$ 98,58.

O acontecimento é incontroverso. A ré se embasa na excludente de responsabilidade ao argumento de que comunicou previamente a antecipação do voo. Contudo, quanto ao fato impeditivo do direito deduzido na inicial, descumpriu com o que rezam os arts. 373, II, e 434 do CPC. Responde de forma objetiva. Reza o art. 14 da Lei 8.078/90:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Não há prova de que os autores foram cientificados da alteração do itinerário. Os documentos juntados não alcançam a finalidade almejada. A ré nem mesmo disponibilizou a suposta mensagem eletrônica da comunicação. Os autores foram obrigados a arcar com hospedagem e aluguel de carro extras. A ré não prestou a devida assistência material.

Há entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre a necessidade da comprovação do padecimento anímico em atraso de voo, estabelecendo-se critérios ao caso concreto para justificar a pretensão indenitária:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico.

2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento:

CPC/2015.

3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico.

4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso

inadiável no destino, dentre outros.

6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável.

7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019) (grifos propositais)

Não há dúvida que a conduta da ré acarretou além de mero dissabor. Traduziu-se em grave transtorno, notadamente porque embarcariam quatro menores.

Segundo leciona Clayton Reis, o “... dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico” (Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

Já na lição de Sergio Cavalieri Filho “... hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial” (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).

Em situações similares, precedentes da Corte:

APELAÇÃO CÍVEL - Transporte aéreo - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sucessivos

atrasos de voos, perda de conexão pela passageira, extravio de sua bagagem e subtração de pertences pessoais - Alegada necessidade de manutenção da aeronave que constitui fortuito interno, sendo abarcada pelo risco da atividade - Falha na prestação de serviços - Responsabilidade da companhia aérea nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor - Dano material caracterizado - Dano moral caracterizado ... Não aplicação dos limites indenizatórios impostos pela Convenção de Montreal, que se restringe aos danos materiais sofridos pelos passageiros - Pretensão de incidência de juros de mora a partir da prolação da sentença - Impossibilidade - Pretensão de redução de honorários advocatícios não acolhida - Sentença de procedência - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1010464-33.2018.8.26.0100; Relatora: Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2019; Data de Registro: 03/04/2019).

CONTRATO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO. REPAROS NÃO PROGRAMADOS. DANO MORAL.

1. O contrato de transporte só termina com a entrega do passageiro incólume a seu destino. O atraso decorreu de problemas técnicos na aeronave, o que configura fortuito interno que não afasta a responsabilidade da transportadora.

2. A ré não prestou assistência adequada a seus passageiros, deixando-os sem acomodações

adequadas, sem orientações e sem alimentos. O voucher fornecido sequer pôde ser utilizado.

3. Dano moral configurado. A Convenção de Montreal limita o valor da indenização, em voos internacionais, apenas em relação ao dano material.

4. O valor da indenização deve ser apurado com vistas às finalidades reparatória e pedagógica da condenação, com base no elevado critério do juízo. No caso, o montante fixado não merece reparos.

5. Recursos não providos. (TJSP; Apelação 1053431-98.2015.8.26.0100; Relator: Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2018; Data de Registro: 10/04/2018).

No que diz respeito à quantificação do valor indenitário, o pressuposto a justa recomposição pelo abalo psicológico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que também se reveste do caráter punitivo e desestimulador, visando a que a ofensora não reitere a conduta. Nesse campo, pronunciamento do Superior Tribunal de Justiça assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA.

1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla

finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito.

2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida.

3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016)

Nesse sentir, equânimes os R\$ 3.000,00 para cada autor estabelecidos na origem, consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré para 15% do que estabelecido na sentença.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR