



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289747

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1078516-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UNITED AIRLINES INC., são apelados ANDREA SCHWARZ HABER e JAQUES MARCOS HABER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 43.286

APELAÇÃO Nº: 1078516-71.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 28ª V.C.

APELANTE: UNITED AIRLINES INC.

APELADO: ANDREA SCHWARZ HABER E OUTRO

MM. JUÍZA: Flavia Poyares Miranda

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA – CABIMENTO DA REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO - Ficando verificado que o voo de retorno ao Brasil atrasou por motivos operacionais, o que não exime a companhia aérea da responsabilidade civil pelo risco da atividade, há de se reconhecer a falha na prestação do serviço – Ocorrência de dano moral decorrente do atraso injustificável de 14 horas dos consumidores para o embarque, sem que lhes tenha sido prestada a assistência material integral e adequada, inclusive com acomodação e traslado, o que os obrigou a pernoitar no saguão no aeroporto – Indenização fixada em R\$ 10.000,00, para cada um dos autores, que deve ser reduzida para R\$ 6.000,00, para cada um, totalizando a quantia de R\$ 12.000,00, que se mostra adequada para compensar o abalo sofrido pelas vítimas, considerando a ausência de repercussões extraordinárias, e que atende aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, sem constituir seu enriquecimento sem causa – Recurso provido em parte.

Vistos...

Ação de ressarcimento de danos em serviço de transporte aéreo internacional, julgada procedente, para condenar a companhia aérea ré ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00 para cada um dos autores, além do dano material aferido (fls. 160/169).

Inconformada, a ré interpõe recurso de apelação, no qual defende que o atraso no serviço decorreu de manutenção da aeronave visando a segurança de todos, tendo cumprido estritamente os ditames da

Resolução ANAC nº 400/2016, tendo oferecido vouchers para refeição, sendo que não pode ser responsabilizada pela não utilização dos consumidores, tendo os autores alterado deliberadamente a verdade dos fatos, o que resulta em litigância de má-fé. Assere que não ficou comprovado o dano moral, na forma do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, ou subsidiariamente, o valor da indenização é exagerado, devendo ser reduzido. Persegue, nesses termos, a reforma da r. sentença (fls. 172/181).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 190/216).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narram os apelados na petição inicial, que contrataram os serviços da empresa aérea apelante para viagem no trecho entre as cidades de Nova Jersey à São Paulo, com o retorno previsto para 06/05/2024, às 20h30, e na ocasião do embarque, foram informados sobre o atraso do voo.

Aduziram que foram embarcados tardiamente, mas algum tempo depois, obrigados a desembarcar novamente, ocasião em que solicitaram à companhia aérea a realocação para o voo mais próximo, o que lhes foi negado sob a informação de que deveriam aguardar pela decolagem do serviço contratado.

Desse modo, receberam vouchers de alimentação,
Apelação Cível nº 1078516-71.2024.8.26.0100 -Voto nº 43286

que acabaram não utilizados, uma vez que os estabelecimentos das dependências do aeroporto já haviam fechado, e tiveram de pernoitar no saguão do aeroporto, até que conseguiram embarcar no dia seguinte, depois de 14 horas de espera, o que lhes causou dano moral, notadamente porque a coapelada Andréa é portadora de necessidades especiais, e utiliza cadeira de rodas para locomoção.

A companhia aérea apelante defende que o atraso decorreu de manutenção não programada na aeronave, o que era exigível para a segurança da aviação.

Mas a manutenção da aeronave não se trata de caso fortuito externo ou força maior que elide a responsabilidade civil da prestadora do serviço, mas fortuito interno, decorrente do próprio risco de sua atividade empresarial.

Trata-se de responsabilidade objetiva, da companhia aérea, que deveria realizar o serviço de transporte na forma pactuada, sob pena de responder pelos danos causados aos consumidores, bastando a existência do nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano experimentado pela vítima, o que ficou efetivamente demonstrado no caso dos autos.

Aplica-se subsidiariamente à Lei Consumerista as normas gerais da Agência Nacional de Aviação, na qualidade de órgão regulador do serviço, que estabelece na Resolução nº 400/2016, art. 21, inc. IV e 27, que, nas hipóteses de atraso, a companhia aérea deve prestar assistência material consistente em fornecimento de

alimento, se o atraso superar a duas horas, e acomodação e hospedagem com traslado, se o atraso persistir por mais de 4 horas.

Em suas razões recursais, a apelante se limita a defender que forneceu *vouchers* de alimentação, satisfazendo as exigências legais.

No caso presente, os apelados reconheceram terem recebido *vouchers* para alimentação, pese aleguem não poder ter utilizado, pois quando fornecidos, os restaurantes das dependências do aeroporto já estavam fechados, o que afasta a alegação de terem faltado com a verdade, mas afirmam não terem recebido qualquer assistência para acomodação, se obrigando a pernoitar no saguão do aeroporto, mas isso sequer foi objeto de impugnação da apelante, o que revela a insuficiência da assistência material.

E mais, o art. 28, da Resolução ANAC nº400/2016, exige a reacomodação da forma mais célere a cumprir o cronograma original do passageiro, mesmo que isso implique na utilização de serviços de outras companhias aéreas, e nesse sentido, a apelante também não logrou demonstrar que não havia alternativas que minimizassem o impacto sobre os apelados.

Portanto, o atraso gerado na chegada dos apelados a seu destino depois 14 horas, sem que lhe tivesse sido prestada assistência completa, resulta em inegável abalo moral, uma vez que durou tempo superior ao limite físico e psicológico tolerável pelo ser humano, o que gera aflição e ansiedade que superam o limite do

tolerável e do mero aborrecimento.

Em casos análogos ao presente, *mutatis mutandis*, assim se posicionou esta C. Turma Julgadora:

Transporte aéreo – Voo internacional – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Irresignação dos autores – Alteração do horário do voo do primeiro trecho (Lisboa-Campinas) por alegadas más condições meteorológicas relacionadas ao aeroporto de origem que foram comprovadas, ocasionando a perda do voo de Campinas-Florianópolis (destino final) – Atraso global de, aproximadamente, 20 horas para chegar ao destino – Alegação dos autores de que não houve a prestação de assistência durante o período de espera – Requerida que não se desincumbiu de demonstrar o cumprimento da obrigação de proteção – Falha na prestação do serviço evidenciada – Companhia aérea que não prestou assistência material adequada – Descumprimento dos deveres laterais ínsitos à boa-fé objetiva e dever de proteção, aptos à caracterização de inadimplemento, per se, nos termos do Enunciado n. 24, das Jornadas de Direito Civil I – Responsabilidade da ré evidenciada – Indenização por danos morais devida – Fixação em R\$ 5.000,00 para cada autor, que se mostra adequada ao caso concreto – Recursos parcialmente

providos.

(Apelação Cível n.º
1002316-27.2021.8.26.0068, Relator: Marco
Fábio Morsello; j. em 16.11.2021).

*"Transporte aéreo de pessoas –
Reparatória de danos morais –
Improcedência – Apelação dos autores –
Cancelamento de voo e atraso na chegada
ao destino – Condições climáticas
desfavoráveis – Falta de assistência aos
requerentes durante o período de espera –
Danos morais existentes – Apelação
provida."*

(Apelação Cível n.º
1003513-17.2021.8.26.0068, Relator: Gil
Coelho, j. em 04.11.2021).

De rigor, portanto, a condenação da empresa ré
ao pagamento de indenização por danos morais, de forma a
reparar os transtornos causados à apelante no episódio.

Definido o dever de indenizar, no que tange à
fixação do respectivo *quantum*, assinala-se que, não
obstante inexistirem regras objetivas para a fixação da
indenização por danos morais, é sabido que o julgador, ao
arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano
suportado pela vítima em face do ato lesivo e a
capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte
que a condenação possua caráter, tanto reparatório, a fim
de amenizar o sofrimento da vítima, como punitivo-
pedagógico, visando à desestimular o ofensor a praticar
novo ato ilícito.

Essa fixação, entretanto, encontra limites na vedação ao enriquecimento sem causa da vítima.

Dessa forma, tendo em conta as peculiaridades do caso presente, e considerando que os apelados não narraram maiores desdobramentos negativos ou indicaram a perda de compromisso planejado por conta do ocorrido, bem como a coapelada Andréa não demonstrou sua situação de portadora de necessidades especiais, o valor indenizatório fixado na sentença mostra-se exagerado, devendo ser reduzido para R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada um dos apelados, totalizando R\$ 12.000,00, o que melhor atende ao anseio de reparação em face das repercussões verificadas, atendido os princípios de razoabilidade e proporcionalidade, sem que configure enriquecimento sem causa.

Sobre aludido valor incidirá apenas os juros de mora a partir desde a citação até a data deste julgamento, calculado pelo valor da Taxa Selic deduzido do índice de correção monetária do IPCA, na forma dos arts. 389, parágrafo único e 406, §1º, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.095/2024, e a partir daí, incidirão a correção monetária e os juros de mora pela taxa Selic até o efetivo pagamento.

Pelo exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso, para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada um dos autores, totalizando o montante de R\$ 12.000,00 (doze mil reais).**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

WALTER FONSECA
RELATOR