



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292387

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100428-64.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que .

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 26912

Apelação: 1100428-64.2023.8.26.0002

Apelante: Benedicto Celso Benício Júnior e Fabiana de Almeida Pinto Benício

Apelada: United Airlines Inc.

Origem: 15ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª Instância: Márcia Blanes

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Benedicto Celso Benício Júnior e Fabiana de Almeida Pinto Benício ajuizaram ação indenizatória contra a United Airlines Inc. devido a atraso de voo de Nova Iorque para Guarulhos, resultando em despesas adicionais e perda de compromissos profissionais. Pleitearam indenização por danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a United Airlines Inc. é responsável por indenizar os autores pelos danos materiais e morais decorrentes do atraso do voo e falta de assistência material.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é objetiva, não dependendo de culpa, bastando a comprovação do dano, prestação de serviço defeituoso e nexo de causalidade.

4. O atraso do voo devido à manutenção não programada é considerado fortuito interno, não eximindo a companhia aérea de responsabilidade.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido. A ré é condenada a pagar R\$ 8.000,00 para cada autor por danos morais e US\$ 554.82 por danos materiais, convertidos em reais, limitada a 4150 DES por autor.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em relação de consumo. 2. A manutenção não programada como fortuito interno não excludente de responsabilidade.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14

Convenção de Montreal, art. 22, item 1

Código Brasileiro de Aeronáutica, art. 151-A

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 120/124,

complementada pela decisão de fls. 138/139, que julgou improcedente a ação indenizatória por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformados, os autores interpõem recurso de apelação.

Alegam os apelantes, em síntese, que compraram passagens aéreas de Nova Iorque, às 20h30 do dia 11/09/2023, e destino em Guarulhos, às 7h10 do dia seguinte. Realizaram o *check-in* e foram informados que o voo estava atrasado. Após, houve atualização do cartão de embarque e o voo foi remarcado para às 22h30. Embarcaram por volta de 21h30, mas permaneceram na aeronave por período de quase duas horas. Então a ré informou sobre a necessidade de reparos e tiveram de desembarcar. Decorrido longo lapso temporal, foram informados que o voo decolaria às 10h33 do dia 12/09, com atraso de treze horas. Sem assistência material e sem suas bagagens (que já haviam sido despachadas), foram obrigados a adquirir itens básicos de higiene e procurar hospedagem. Arcaram com despesa com deslocamento (fls. 48, 49 e 119) e estadia, nos valores, respectivamente, de US\$ 207.95 e US\$ 335.87.

Sustentam ser incontroverso o atraso de mais de 13 horas para a chegada ao destino, o que torna *“gravíssimo o descumprimento contratual”*. Ademais, a manutenção não programada da aeronave constitui fortuito interno, que não afasta a responsabilidade da ré. Entendem que o fato de a ré ter informado acerca do atraso através do aplicativo da companhia não afastou os danos, nem o seu dever de indenizar. E não foram trazidas provas de que foram tomadas todas as medidas cabíveis para evitar o dano. Afirmam que os danos materiais foram comprovados, estando caracterizados também os danos morais, inclusive porque perderam compromissos profissionais.

Pugnam pelo provimento do recurso, para que a ação seja julgada procedente.

A ré apresentou contrarrazões (fls. 170/177).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Benedicto Celso Benício Júnior e Fabiana de Almeida Pinto Benício ajuizaram ação indenizatória por danos materiais e morais contra a United Airlines Inc. porque, segundo alegaram, compraram passagens aéreas de Nova Iorque, às 20h30 do dia 11/09/2023, e destino em Guarulhos, às 7h10 do dia seguinte. Realizaram o *check-in* e, passado o horário

de embarque, foram informados que o voo estava atrasado. Após, houve atualização do cartão de embarque e o voo foi remarcado para às 22h30. Embarcaram por volta de 21h30, mas permaneceram na aeronave por período de quase duas horas. Então a ré informou sobre a necessidade de reparos e tiveram de desembarcar. Decorrido longo período, foram informados que o voo decolaria às 9h33 do dia 12/09, com atraso de treze horas. Sem assistência material e sem suas bagagens (que já haviam sido despachadas), foram obrigados a adquirir itens básicos de higiene e procurar hospedagem. Arcaram com despesa com deslocamento (fls. 48, 49 e 119) e estadia, nos valores, respectivamente, de US\$ 207.95 e US\$ 335.87. Afirmam que Fabiana é dentista e teve de reagendar seus pacientes e Celso é advogado e se ausentou de reuniões de trabalho. Pleiteiam a condenação da ré no pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 2.719,10, e morais, a quantia de R\$ 20.000,00 para cada um dos autores, somando R\$ 40.000,00.

A sentença rejeitou o pedido inicial porque, embora a ré reconheça o atraso no voo, o art. 19 da Convenção de Montreal a isenta de indenizar, pois *"foram os próprios autores que obtiveram as informações a respeito do voo no aplicativo da ré, razão pela qual percebe-se que as informações foram fornecidas, ainda que remotamente"*. Com relação aos danos materiais, os autores não comprovaram o efetivo desembolso, não se prestando a isso os *prints* de tela com o valor da despesa em moeda estrangeira. Ademais, os danos morais não restaram caracterizados, pois conseguiram um motorista que os levou a um hotel e uma estadia a mais em Nova Iorque não pode ser considerado dano ou dissabor. Por sucumbência, condenou os autores no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de 10% do valor da causa.

As partes celebraram contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, naquilo que não colidir com a Convenção de Montreal, conforme decidiu o STF no RE 636.331 (Tema 210), fixando a seguinte tese:

"Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor"

E cabível pela Convenção de Montreal o pedido

indenizatório, pois o seu art. 29 permite o pleito de indenização compensatória, como pretendido pela parte autora.¹

Incontroverso que os autores adquiriram bilhetes aéreos de Nova Iorque com destino em Guarulhos, mas o voo atrasou. Reacomodados, chegaram ao destino treze horas depois do horário previsto.

A ré alega que o atraso decorreu de “*questões operacionais*”, necessidade de manutenção não programada na aeronave, de forma a garantir a segurança dos passageiros, mas manteve os autores informados e agiu para que “*a questão fosse resolvida com celeridade*”. Ademais, o dano moral não é presumido e os autores não o comprovaram.

Estando a relação jurídica sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos, materiais ou morais, causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, exceto quando comprovado que o serviço não apresentou defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, do CDC.

Trata-se, na espécie, da aplicação da teoria do risco proveito, em razão do que quem se beneficia de determinada atividade é responsável pela reparação de danos causados (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*).

Paulo Nader² explica que [...] *pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem*

Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Postas estas questões, o evento de que resultou o

¹ No transporte de passageiros, de bagagem e de carga, toda ação de indenização de danos, seja com fundamento na presente Convenção, em um contrato ou em um ato ilícito, seja em qualquer outra causa, somente poderá iniciar-se sujeita a condições e limites de responsabilidade como os previstos na presente Convenção, sem que isso afete a questão de que pessoas podem iniciar as ações e quais são seus respectivos direitos. Em nenhuma das referidas ações se outorgará uma indenização punitiva, exemplar ou de qualquer natureza que não seja compensatória.

² NADER, Paulo. Curso de direito civil, responsabilidade civil, volume 7, ver, atual e ampl.- Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 148)

atraso no voo (manutenção não programada da aeronave) não pode ser considerado como um fortuito externo, visto que é evento previsível nas operações aeronáuticas e pelo qual a companhia aérea responde, como consequência do risco proveito da atividade que explora.

E sequer há comprovação efetiva de que houve problemas mecânicos com a aeronave, fato que não é presumido, não se prestando a isso o *print* de tela de fl. 94, produzido unilateralmente.

Nesse sentido são inúmeras as manifestações deste C. TJSP, a exemplo dos seguintes acórdãos:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS e MATERIAIS - Contrato de transporte aéreo nacional de passageiro - Cancelamento/modificação de voo - Manutenção não programada da aeronave - Sentença de procedência - Insurgência da parte ré. RESPONSABILIDADE CIVIL - Relação de consumo configurada - Responsabilidade da transportadora de natureza objetiva - Cancelamento ou modificação de voo por problemas técnicos na aeronave - Fortuito interno - DANO MORAL - Ocorrência - Atraso para chegada ao destino em ambos os voos, de ida e de volta, ceifando horas de lazer e descanso dos autores - Falha na prestação de serviços evidenciada - Acontecimentos efetivamente comprovados que, pelo contexto, em muito ultrapassam a esfera do mero aborrecimento - Montante fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor que bem se ajusta à hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003917-96.2022.8.26.0597; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2023; Data de Registro: 23/01/2023)

Ação de Indenização por Danos Morais - Transporte Aéreo Nacional – Cancelamento de voo – Autor que pretende indenização em razão do cancelamento de voo e chegada ao destino com 11 horas de atraso - Sentença de Improcedência- O caso em comento deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que rege a relação jurídica estabelecida entre as partes. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da apelante, no caso, é objetiva e independe de comprovação de culpa, respondendo pela reparação dos danos materiais e morais causados a seu cliente por defeito decorrente do serviço por ela prestado - Cancelamento de voo por manutenção não programada na aeronave que configura fortuito interno - Danos Morais arbitrados em R\$ 5.000,00, pautado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença Reformada- Apelo Provido.

(TJSP; Apelação Cível 1003229-72.2022.8.26.0068;
Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 08/12/2022; Data de
Registro: 08/12/2022)

Evidente que em havendo o cumprimento ao Artigo 27 da Resolução nº 400 da ANAC, bem como ao Artigo 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica, e uma vez observados critérios de razoabilidade e proporcionalidade, nem sempre será o caso de impor responsabilidade à companhia aérea, inclusive porque, nos termos do art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica³, o dano moral precisa ser comprovado.

No âmbito deste Tribunal já se assentou tal entendimento:

APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Atraso de 10 horas no trecho de retorno, em razão da readequação da malha aérea – Pedido improcedente – Pleito de reforma – Impossibilidade – Dano moral - Atraso que, isoladamente, não constitui dano moral in re ipsa – Entendimento do E. STJ – Inteligência do art. 251-A do CBA – Ausência de provas quanto a prejuízo a direitos da personalidade ou eventual outro dano concreto, decorrente do mero atraso – Pleito deduzido de forma genérica – Autores residentes em São Paulo e Belo Horizonte – Atraso no retorno, após suposta viagem de lazer – Inexistência de prejuízo – Assistência ao passageiro consistente em imediata realocação no primeiro voo disponível – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020161-73.2021.8.26.0003; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022)

No entanto, no caso concreto, mesmo considerando ter havido informação acerca do atraso, sequer foi prestada assistência material adequada, razão pela qual os autores tiveram de providenciar estadia por seus próprios meios.

Ademais, mesmo inexistente mínima demonstração de perda de compromissos profissionais, como alegado, há que se ponderar que o atraso de treze horas e a necessidade inesperada de pernoite em país estrangeiro não se resumem a um mero dissabor, mas são

³ A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

fonte de apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à programação de viagem da parte autora.

Esta C. Câmara já se pronunciou em tal sentido, a exemplo dos seguintes julgados:

INDENIZAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DO VOO – MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA NA AERONAVE – FORTUITO INTERNO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – CHEGADA AO DESTINO COM CERCA DE 22 HORAS DE ATRASO - DANO MORAL CONFIGURADO – MONTANTE ADEQUADO – RECURSOS IMPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1051005-35.2023.8.26.0100; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024)

Apelação Cível. Transporte aéreo internacional de passageiros. Ação indenizatória. Sentença de procedência. Inconformismo da companhia aérea. Incontroverso o atraso em 24 horas na chegada ao destino pela autora. Cancelamento do voo devido à manutenção não programada da aeronave. Fortuito interno inescusável. Falha na prestação de serviço caracterizada. Falta de assistência material. Não fornecimento de voucher para a devida alimentação da passageira, não concessão de hospedagem para pernoite, com permanência desassistida e espera de quase 21 horas para o voo para o qual realocada. Responsabilidade da companhia aérea. Dano moral configurado in re ipsa. Indenização devida. Quantum indenizatório mantido. Majoração da verba honorária em razão do insucesso do recurso. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005655-89.2022.8.26.0704; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2023; Data de Registro: 15/09/2023)

Quanto à fixação do valor da indenização, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-lo de forma moderada, de um lado para não ser insignificante, sequer minimizando as consequências do dano experimentado, e tampouco excessiva, permitindo o locupletamento ilícito aos ofendidos.

Necessário, ainda, observar que a ré se trata de companhia aérea de grande porte e, portanto, reputo como suficiente o valor de R\$ 8.000,00 para cada um dos autores, somando a quantia de R\$ 16.000,00, adequado ao propósito reparatório e, também, pedagógico, para que fatos semelhantes não tornem a ocorrer.

Quanto aos danos materiais, a pretensão se limita às despesas com estadia e deslocamento entre o aeroporto e o hotel no qual pernoveram, não há pretensão indenizatória em relação ao alegado desembolso para aquisição de itens emergenciais de higiene.

E, de fato, os documentos de fls. 48/49 demonstram que os autores arcaram, através de cartão de crédito, com a despesa com deslocamento, do aeroporto ao hotel e vice-versa, no valor de US\$ 207.95 (R\$ 76.99 + US\$130.96), já o documento de fl. 119, mesmo não estando no vernáculo, comprova o pagamento, também através de cartão de crédito, de US\$ 346.87 com a estadia, totalizando o desembolso de US\$ 554.82.

No entanto, a indenização por dano material por atraso no transporte de pessoas está limitada a 4150 Direitos Especiais de Saque (DES) por passageiro, nos termos do art. 22, item 1, da Convenção de Montreal⁴.

É o caso, portanto de dar provimento ao recurso, para condenar a ré no pagamento da indenização pleiteada, a quantia de US\$ 554.82, que deve ser convertida em reais na cotação do dólar do dia do pagamento das faturas de cartão de crédito, limitada a 4150 DES por cada um dos autores, conforme restar apurado em liquidação de sentença.

Competem aos autores, portanto, em liquidação de sentença, comprovar o pagamento das faturas dos cartões em moeda nacional.

Posto isso, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, para julgar procedente a ação e condenar a ré a pagar o valor de R\$ 8.000,00 para cada um dos autores, somando a quantia de R\$ 16.000,00, a título de reparação de danos morais, corrigido da data do julgamento e com juros contados da citação; e, por danos materiais, a quantia de US\$ 554.82 em moeda nacional, conforme as faturas de cartão de crédito a serem apresentadas, limitada a 4150 DES por cada um dos autores, com correção monetária do desembolso e juros desde a citação.

A correção monetária deve ser calculada pela tabela prática do TJSP e os juros devem ser aplicados à razão de 1% ao mês, isso, no entanto, apenas até a vigência da Lei 14.905/24, que deu nova redação aos arts. 389 e 405 do Código Civil, quando devem ser observados os novos parâmetros

⁴ 1. Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, como se especifica no Artigo 19, a responsabilidade do transportador se limita a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legais.

Integralmente sucumbente a ré, responde pelo pagamento das custas processuais e com os honorários advocatícios de 12% do valor da condenação, já considerada majorante prevista no art. 85, § 11, do CPC.

Nuncio Theophilo Neto
Relator