



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313165

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1121976-11.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CONTINENTAL AIRLINES INC, é apelado TIAGO RAMOS SANTOS QUEIROZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.042

APELAÇÃO Nº 1121976-11.2024.8.26.0100 – SÃO PAULO

APELANTE: CONTINENTAL AIRLINES INC

APELADO: TIAGO RAMOS SANTOS QUEIROZ

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Atraso de voo de aproximadamente 4 horas. Sentença de procedência. Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE. Atraso que, embora desagradável, não ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a transportadora demonstrou haver justificativa ligada ao mau tempo, excludente de responsabilidade. Ausência de comprovação de prejuízo extraordinário ou de desamparo material significativo. Inocorrência de circunstância capaz de caracterizar abalo psicológico grave ou in re ipsa. Sentença reformada para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Continental Airlines Inc (United Airlines Inc.) contra a r. sentença de fls. 87/95, cujo relatório se adota, que julgou procedente os pedidos formulados na Ação Indenizatória movida por Tiago Ramos Santos Queiroz, condenando a companhia aérea ré ao pagamento de R\$ 4.000,00, a título de danos morais, em razão de atraso de voo internacional. Em razão da sucumbência, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignada, a ré alega, em síntese, que o

atraso total foi de apenas 4 horas, o que não extrapola a normalidade das operações aéreas e não enseja abalo moral indenizável. Defende que o motivo do atraso decorreu de mau tempo na região de *Houston* (EUA), caracterizando fato imprevisível e inevitável, e que não houve demonstração de efetivo dano moral, pois inexistiu perda de compromisso inadiável ou circunstância extraordinária. Requer a reforma da sentença, para a total improcedência do pedido ou, subsidiariamente, a redução do montante indenizatório (fls. 98/107).

Houve apresentação de contrarrazões a fls. 116/126.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de Ação Indenizatória movida por Tiago Ramos Santos Queiroz, em virtude de atraso em voo internacional operado pela ré United Airlines Inc. Alegou que adquiriu passagens aéreas com a ré para o itinerário Shreveport (SHV) – Houston (IAH) – Fort Lauderdale (FLL), com partida prevista em 12/07/2024. Segundo o autor, o segundo trecho do voo atrasou aproximadamente 4 horas, ocasionando sua chegada ao destino bem depois do horário originalmente contratado. Asseverou que não houve assistência adequada por parte da companhia aérea, pois não recebeu informações claras ou suporte durante a demora.

A controvérsia reside, portanto, em verificar se tais fatos configuram falha na prestação do serviço por parte da ré e se ensejam a indenização por danos morais pretendida pelo autor.

Pois bem.

A responsabilidade civil das companhias aéreas em voos internacionais é regulada pela Convenção de Montreal, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pelo Decreto nº 5.910/2006, prevalecendo sobre o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado pelo Supremo Tribunal Federal (Tema 210 de Repercussão Geral).

In casu, o atraso foi de aproximadamente 4 horas (fl. 22). A ré comprovou, por meio de registros de voo e notícias sobre a condição climática, que o atraso decorreu de mau tempo na área de *Houston*, tornando-se inevitável a postergação do horário de partida (fls. 36/37).

Embora seja fortuito interno aquele inerente ao risco do negócio, a condição meteorológica extrema que impede pousos e decolagens em segurança – especialmente em trajetos internacionais – pode configurar força maior apta a excluir ou atenuar a responsabilidade. Isso porque as restrições impostas pelo órgão de controle aéreo, ou mesmo a avaliação meteorológica local, fogem ao domínio da companhia. A prudência recomenda que não se decole em condições adversas, a fim de preservar a integridade de todos a bordo.

A companhia aérea, ao tomar conhecimento do atraso e perda da conexão, adotou as medidas cabíveis, realocando o autor no próximo voo disponível, visando minimizar os transtornos.

Quanto à assistência material, o autor não comprovou que a ré tenha deixado de cumprir suas obrigações. Não há nos autos comprovantes de despesas que possam demonstrar prejuízos

materiais.

No que tange aos danos morais, o entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que atrasos e cancelamentos de voos não geram, por si sós, o dever de indenizar, sendo necessário comprovar a ocorrência de dano moral efetivo, que ultrapasse o mero aborrecimento ou dissabor.

Conforme decisão do STJ:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. Ação de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de atraso de voo internacional e extravio de bagagem. 2. Ação ajuizada em 03/06/2011. Recurso especial concluso ao gabinete em 26/08/2016. Julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é definir i) se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de atraso de voo internacional; e ii) se o valor arbitrado a título de danos morais em virtude do extravio de bagagem deve ser majorado. 4. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em

suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. 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. 7. 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. 8. Quanto ao pleito de majoração do valor a título de danos morais, arbitrado

em virtude do extravio de bagagem, tem-se que a alteração do valor fixado a título de compensação dos danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada, o que não ocorreu na espécie, tendo em vista que foi fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido. (STJ - REsp: 1584465 MG 2015/0006691-6, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/11/2018)

Na hipótese, o autor não comprovou que os atrasos tenham causado prejuízo significativo ou abalo moral de grande magnitude. Não há evidências de perda de compromissos importantes, eventos inadiáveis ou qualquer consequência que extrapole os meros transtornos inerentes a viagens aéreas.

A situação vivenciada pelo autor, embora inconveniente, não configura dano moral indenizável. Trata-se de aborrecimentos comuns em viagens aéreas, especialmente em voos internacionais com múltiplas conexões.

Ademais, a companhia aérea adotou as medidas razoáveis para reacomodar o autor e levá-lo ao destino final, não havendo nos autos prova de descaso ou má-fé por parte da ré.

Consoante o exposto, entende-se que o atraso de 4 horas ocasionado por forte mau tempo não caracteriza circunstância bastante para gerar dano moral, máxime sem qualquer comprovação de prejuízo extraordinário ou desamparo excepcional.

Assim, a r. sentença merece reforma para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais, respeitando-se, é claro, o entendimento do juízo *a quo*.

Considerando a improcedência da demanda, inverte-se o ônus da sucumbência, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85 do CPC.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da companhia aérea, reformando-se a r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, fica a parte autora condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR