

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000354783

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012207-03.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante GIOVANNA DE ANDRADE NEGREIRO, é apelado UNITED AIRLINES INC..

ACORDAM, em 13ª 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 Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
RELATOR
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.725 --

Apelação Cível n. 1012207-03.2024.8.26.0348

Apelante: Giovanna de Andrade Negreiro

Apelada: UNITED AIRLINES, INC.

Comarca: Mauá

Juiz de Direito: José Wellington Bezerra da Costa neto

Disponibilização da sentença: 12/11/2024.

APELAÇÃO- AÇÃO INDENIZATÓRIA- ATRASO DE VOO-
DANO MORAL- ARBITRAMENTO

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito –
Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade –
Razoabilidade do quantum indenizatório:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como
repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade
sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da
parte prejudicada.

– Bem por isso, à luz do princípio da razoabilidade, a indenização
por danos morais fixada em favor do consumidor deve ser
mantida.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos etc.

Cuida-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 196/202, que **JULGOU PROCEDENTE** a ação de reparação de danos que GIOVANNA DE ANDRADE NEGREIRO ajuizou contra UNITED AIRLINES, INC., para o fim de: a) CONDENAR a requerida a pagar à autora indenização pelos danos morais experimentados, arbitrados em R\$ 2.000,00, corrigidos pela Taxa SELIC, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

termos do art. 406, §1º, do CC, conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, a contar da fixação (S. 362, STJ); e com juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação (CC, arts. 397, § único, e 405) até 29/08/2024, passando a incidir apenas a taxa SELIC a partir de 30/08/2024; b) CONDENAR a ré a restituir à autora, a título de danos materiais, o valor de R\$ 319,49, a ser acrescido até 29/08/2024 de correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP desde a data do efetivo prejuízo/desembolso (Súmula 43 do C. STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (CC, arts. 397, § único, e 405). A partir de 30/08/2024, passará a incidir apenas a Taxa SELIC, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata.

Pela sucumbência, condenou a requerida ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios, que de acordo com os parâmetros fornecidos pelos §§ 2º, 8º e 8ºA do art. 85 do CPC, fixados em R\$ 1.500,00.

Dessa r. sentença a autora apela (fls.213/221), pretendendo a reforma do julgado. Afirma que as assertivas da companhia aérea, no sentido de que o cancelamento do voo ocorreu em virtude de manutenção emergencial na aeronave não foi comprovado e, ainda que assim o fosse, não configuraria circunstância dirimente de responsabilidade, porquanto relacionada a fortuito interno da atividade.

Argumenta que: *“A existência de ato ilícito e do defeito do serviço da transportadora, consistente no descumprimento dos horários previstos, pelo cancelamento e remarcação de voo que ocasionou o*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

atraso de 12 horas na chegada da Apelante ao destino final, sem o fornecimento de assistência material adequada pela Apelada é suficiente a ensejar a reparação por dano moral.”

Sustenta que restou caracterizada a ocorrência dos danos morais, em razão da ausência de assistência material e da falta de informações claras acerca do motivo do atraso/cancelamento do voo, em total descumprimento da Resolução 400 da ANAC, a qual define que os passageiros devem ser avisados com 72 horas de antecedência sobre alguma alteração no itinerário e horário originalmente contratados.

Aduz que a apelada descumpriu com as suas obrigações, deixando de prestar a assistência material devida, submetendo-a a uma situação de desconforto e estresse durante a longa espera pelo voo, de mais de 12 horas.

Requer o provimento do recurso, a fim de majorar a condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00.

O recurso é tempestivo, bem-preparado (fls. 222/223) e fica recebido, nesta oportunidade, também no efeito suspensivo, por não se encontrar a presente hipótese dentre aquelas previstas no art. 1.012, §1º, do Código de Processo Civil.

A companhia aérea apelada apresentou resposta ao recuso, pugnando pela manutenção da sentença (fls. 228/234).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls.

239)

É o relatório.

I. Trata-se de ação de reparação de danos que GIOVANNA DE ANDRADE NEGREIRO ajuizou contra UNITED AIRLINES, INC., narrando ter adquirido passagens aéreas junto à ré, para o trecho de Columbus (CMH) para São Paulo (GRU) com conexão em Newark (EWR), no dia 03/08/2024, com horário previsto de chegada em São Paulo (GRU) às 07h10 do dia 04/08/2024; contudo, foi informada que o voo estava atrasado por questões técnico-operacionais (fortuito interno), causando um atraso de 12 horas. Afirma que a notificação sobre o atraso foi feita somente 3 horas antes do horário originalmente previsto para o embarque, momento em que já se encontrava no aeroporto, pronta para o embarque. Assevera que embora tenha sido oferecida a opção de alojamento em um hotel, todas as alternativas disponíveis estavam localizadas em áreas distantes, sem acesso a transporte por aplicativo, como Uber, em razão disso, foi forçada a passar a madrugada e dormir no aeroporto.

Diante desses fatos, requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como ao pagamento dos danos materiais no valor de R\$ 319,49, referente aos gastos com alimentação.

Após contestação e réplica, o MM. Juiz “a quo” julgou procedente a ação, ensejando a interposição de recurso da autora, que não comporta provimento.

Inicialmente destaca-se que o **Supremo**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Tribunal Federal, apreciando o tema 210 com Repercussão Geral, no RE 636331-RJ, julgado em 25.05.2017, e publicado em 13.11.2017, de relatoria do Ministro Gilmar Mendes, fixou 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"*.

No entanto, tal limitação é atinente ao dano material sofrido pelos passageiros com relação ao extravio de bagagem, conforme constou expressamente de seu voto, cujo trecho segue transcrito: *"Assim, meu voto é no sentido de declarar a aplicabilidade do limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais"*. (grifos nossos).

É de se constatar, pois, a inaplicabilidade da referida Convenção à controvérsia recursal, que atine aos **danos morais** experimentados em virtude de vício na prestação do serviço de **transporte aéreo internacional**. Assim, é de rigor a aplicação da legislação consumerista.

Dessa forma, a responsabilidade da companhia de transporte aéreo pela reparação de eventuais danos suportados por seus passageiros independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

No caso, é manifesto o vício na prestação do serviço, reconhecido em capítulo não impugnado da r. sentença e sobre o qual operado o trânsito em julgado parcial, cingindo-se a controvérsia recursal exclusivamente à adequação do montante arbitrado na origem para reparação do abalo extrapatrimonial enfrentado pela autora.

Na contestação a ré justifica o atraso do voo em virtude de problemas operacionais relacionados à manutenção não programada da aeronave.

No entanto, essa frágil alegação, aliás, não comprovada, não se sustenta, tendo em vista que cabe à companhia aérea primar pelo cumprimento dos horários contratados, respondendo pelo risco de sua atividade empresarial, por se tratar de fortuito interno. Nesse sentido decidiu este **E. Tribunal de Justiça**:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo de pessoas. Danos morais. Atraso de voo. Manutenção da aeronave. Chegada ao destino com atraso de aproximadamente 24 horas. Falha na prestação do serviço reconhecida. Responsabilidade da companhia aérea. Danos morais configurados. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO¹.

Enfim, não há dúvidas de que a companhia aérea prestou deficientemente os serviços que lhe competiam por não ter decolado no horário programado, acarretando a chegada ao destino contratado pela autora com atraso de 12 horas.

Contudo, a majoração pleiteada da

¹ Ap. nº 1010317-36.2020.8.26.0100 Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, 38ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 1º/8/2020.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

compensação pelo dano moral, não pode ser acolhida, uma vez que a apelada atendeu ao que a Resolução da Anac dispõe para essa circunstância. Isso porque, como a própria apelante fez constar na petição inicial, a apelada ofertou *vouchers* de alimentação e de hospedagem. No entanto, a apelante, de forma voluntária, não fez uso da possibilidade de uso dessas ofertadas, pois alegou que a hospedagem em hotéis disponíveis estava em áreas distantes e sem acesso ao transporte por aplicativo. Por isso decidiu passar a madrugada e dormir no aeroporto.

A apelada comprovou essas ofertas (fls. 175/180) e, portanto, deu cumprimento a Resolução da Anac. A impugnação dessa prova por estar o documento redigido em inglês, não se justifica, porque ele é simples e de fácil compreensão, inexistindo razão para a impugnação apresentada.

Diante desse quadro, teve a apelante o atendimento previsto na Resolução da Anac, porém, de forma voluntária, recusou do uso do que lhe foi disponibilizado. A justificativa apresentada pela apelante não foi comprovada, isto é, não comprovou que os hotéis estariam distantes e não teria com ser transportada. Não há comprovação desses fatos, mais ainda por estar numa das maiores cidades do EUA, como New York, lugar que permite muitas opções para o atendimento. Portanto, a recusa foi só da apelante, não havendo, nessa parte, ineficiência da prestação do serviço. Por essas razões, descabe pretender a apelante a majoração da compensação pelo dano moral.

Nesse contexto, é forçoso reconhecer que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Bem por isso, de rigor a manutenção do valor do dano moral fixado em sentença em R\$2.000,00, o qual se mostra adequado, no caso concreto, à vista de suas circunstâncias, condizente à necessária e digna compensação dos prejuízos experimentados.

II. Ante o exposto, por meu voto, *nega-se provimento ao recurso*.

Por não ter sido a autora condenada ao pagamento de honorários na origem, incabível a majoração dos honorários com amparo no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO