



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361583

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027606-74.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO SADA O SANTOS MATSUYAMA, é apelado UNITED AIRLINES INC..

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, 8 de abril de 2025

COUTINHO DE ARRUDA
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 53452

Apelação nº 1027606-74.2023

Apelante: Gustavo Sadao Santos Matsuyama

Apelado: United Airlines Inc.

Ação de indenização - responsabilidade civil - transporte aéreo internacional - atraso de voo - reconhecimento dos danos morais - indenização devida - valor da indenização fixado - ação julgada procedente - recurso provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **GUSTAVO SADAO SANTOS MATSUYAMA** contra **UNITED AIRLINES INC.** buscando o recebimento de indenização por danos morais, decorrentes de atraso de voo internacional. Ao relatório de fls. 202, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. Apelou o autor, postulando o reconhecimento dos danos morais. Com contrarrazões, subiram os autos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é, nitidamente, de consumo e, nessas circunstâncias, a responsabilidade do fornecedor por eventuais defeitos no serviço prestado é objetiva, a teor do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A esse passo, ressalte-se que não restou comprovada a ocorrência de qualquer fator excludente de sua responsabilidade, salientando-se que eventual atraso ou cancelamento de voo decorrentes de condições meteorológicas desfavoráveis ou necessidade de manutenção da aeronave constitui fato inerente à atividade econômica da empresa transportadora, devendo ser considerados fortuito interno.

Um longo atraso de mais de 35 horas não pode ser considerado mero desconforto, ou dissabor corriqueiro decorrente do contrato de transporte aéreo, o qual deve ser cumprido integralmente, na forma e no modo contratados, ainda que a companhia aérea tenha realocado os passageiros e prestado assistência material.

A esse passo, o fato é que o cancelamento do voo contratado pelo autor provocou aborrecimentos e transtornos inegáveis, devendo ser reparados os danos morais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por ele suportados.

Assim, de acordo com jurisprudência pacífica do Superior Tribunal de Justiça, *“cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de voo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores”* (Ag. Reg. no Agravo nº 442.487-RJ, Relator Ministro Humberto Gomes de Barros).

No que tange ao valor dos danos morais, inexistindo linhas exatas, *“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”* (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá *“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”* ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Assim, se muito reduzido, o importe indenitário não acarretará o necessário efeito inibitório ao réu, e, se exagerado, poderá caracterizar um indesejado enriquecimento sem causa, motivo pelo qual fica fixado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente a partir da data do presente julgamento, e acrescido de juros de mora legais a partir da citação, o que se mostra de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Destarte, é de rigor a acolhida das razões recursais, para o fim de julgar procedente o pedido inaugural, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, bem como de custas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, ***DÁ-SE PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator