



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388804

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1108766-87.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ONÉLIA ARAÚJO FRANCO FRAGOSO e AMAURI FRAGOSO DE MEDEIROS, é apelado UNITED AIRLINES INC..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 44843 – Digital

APEL.Nº: 1108766-87.2024.8.26.0100

COMARCA: São Paulo (3ª Vara Cível Central)

APTES. : Onélia Araújo Franco Fragoso e Amauri Fragoso de Medeiros (autores)

APDA. : “United Airlines Inc.” (ré)

Prestação de serviços - Transporte aéreo internacional – Atraso de voo - Alegado pela ré que o atraso decorreu de “problema operacional” – Descabimento - Atraso de voo em virtude de “problemas operacionais relacionados à manutenção não programada da aeronave” que constitui fortuito interno, não excludente de responsabilidade - Reconhecida a responsabilidade da ré pelo evento nocivo.

Responsabilidade civil - Dano moral – Voo dos autores que somente partiu vinte e duas horas depois do originalmente programado – Ré que não prestou aos autores assistência material - Situação vivenciada pelos autores que não representou mero aborrecimento ou dissabor – Atraso de voo que ocasionou pernoite não programado, além de cansaço e angústia a que os autores foram submetidos - Fatos que extrapolaram a situação de mera adversidade - Autores que fazem jus à indenização por danos morais.

Dano moral - “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Valor da indenização, fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor, no total de R\$ 10.000,00, que não comporta alteração – Sentença de procedência da ação mantida - Apelo dos autores desprovido.

1. Onélia Araújo Franco Fragoso e Amauri Fragoso de Medeiros propuseram ação de indenização por danos morais, de rito comum, em face de “United Airlines Inc.”, objetivando a condenação desta no pagamento da importância de R\$ 12.000,00 a cada um deles, no total de R\$ 24.000,00 (fls. 1/13).

A ré ofereceu contestação (fls. 35/42), havendo os autores apresentado réplica (fls. 73/80).

A ilustre juíza de primeiro grau, de modo antecipado, julgou parcialmente procedente (fl. 90), para os seguintes fins:

“(…) condenar a ré a pagar à parte autora, a título de danos

morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (para cada autor), corrigida monetariamente a partir do arbitramento na presente sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), com acréscimo de juros moratórios, também contados da presente sentença, observados os índices legais, art. 389, parágrafo único, do Código Civil e art. 406, também do Código Civil.

Sucumbente, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, art. 85, § 2º, do CPC” (fl. 90).

A ré noticiou ter comprovado o pagamento imposto na sentença, no valor de R\$ 11.000,00 (fls. 93/96).

Inconformados em parte com a sentença proferida, os autores interpuseram, tempestivamente, apelação (fl. 99), aduzindo, em síntese, que: foram obrigados a fazer pernoite não programado; a manutenção não programada não exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços; a ré não prestou auxílio material; ficou configurado o dano moral; são idosos; evidente o desgaste em virtude do atraso de vinte e quatro horas em seu itinerário; foram forçados a enfrentar uma espera exaustiva, sem a mínima assistência por parte da ré; ficaram desamparados em um ambiente desconhecido, fora do país de origem; deve o valor da indenização ser majorado; a fixação do dano moral em R\$ 5.000,00 é incapaz de compensar o dano vivenciado (fls. 100/110).

O recurso foi preparado (fls. 111/112), havendo sido respondido pela ré (fls. 119/123).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelos autores não merece prosperar.
Explicando:

2.1. Ficou incontroverso o atraso do voo dos autores, o qual estava programado para partir no dia 14.6.2024 às 20h30m de Nova York e para chegar em São Paulo às 7h10m do dia 15.6.2024 (fl. 2), sob o argumento de “problemas operacionais relacionados à manutenção não programada da aeronave” (fl. 37).

Inconteste ainda que, por conta desse atraso, os autores foram obrigados a realizar pernoite não programado em Nova York, tendo sido acomodados em outro voo, com saída no dia 15.6.2024 às 19h42m e chegada em São Paulo às 5h26m do dia 16.6.2024 (fl. 2), logo, vinte e duas horas depois do horário programado (fl. 3).

Também há de se reconhecer que a ré não prestou aos autores assistência material, conforme admitido pela ré na contestação, que argumentou que, nos Estados Unidos da América, não está obrigada a prestar assistência material nos casos de atraso motivado (fl. 38).

Deve-se concluir, nesse contexto, que houve falha na prestação de serviço, devendo a ré ser responsabilizada pelo evento nocivo a ela atribuído pelos autores.

2.2. Inegável que os autores sofreram, em decorrência dos

fatos narrados na exordial, transtornos que superaram, em muito, o mero aborrecimento, estando caracterizado o dano moral indenizável.

Não só eles foram submetidos à angústia de ter o horário do seu voo alterado e chegado ao seu destino com cerca de vinte e duas horas de atraso, como foram obrigados a fazer pernoite não programado em solo estrangeiro, sem que a ré tivesse providenciado qualquer assistência material concernente à hospedagem e alimentação.

Fazem jus os autores, portanto, à respectiva indenização.

2.3. Todavia, o valor fixado na sentença combatida, R\$ 5.000,00 para cada um dos autores (fl. 90), correspondente a, aproximadamente, três salários-mínimos e meio vigentes na data da sentença, não merece alteração (fl. 109).

A reparação há de ser estipulada em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuar o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, aliás, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Ressalte-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.
2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.
3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.
4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa da ré, os transtornos ocasionados aos autores, assim como a possibilidade econômica da ofensora e dos ofendidos, professores (fl. 1), justo o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 para cada um deles, no total de R\$ 10.000,00 (fl. 90).

3. Nessas condições, nego provimento à apelação dos autores, mantendo a sentença impugnada (fls. 86/90).

Persistem as verbas de sucumbência estatuídas no “decisum” (fl. 90).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator