



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395841

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1153695-45.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAIRA SMANIOTTO CUCIELO, é apelada UNITED AIR LINES INC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1153695-45.2023.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: MAIRA SMANIOTTO CUCIELO

APELADA: UNITED AIRLINES INC

JUIZ: GUILHERME SILVEIRA TEIXEIRA

Voto nº 953

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Voo de ida com origem em São Paulo (GRU) e destino a Boston (EUA), com escala em Newark (EUA). Voo de volta com origem em Boston (EUA) e destino a São Paulo (GRU), com escala em Newark (EUA). Atraso de 32 horas no trajeto de ida e 72 horas no trajeto de volta. Sentença de parcial procedência, que concluiu pela ocorrência de fortuito externo (condições meteorológicas adversas) no trajeto de ida, rejeitando o pedido de indenização de danos materiais decorrentes do atraso nesse trecho, e fixando a indenização de danos morais decorrentes do atraso no trecho de retorno em oito salários mínimos, reconhecendo a sucumbência recíproca e rateando as despesas processuais igualmente entre as partes. Insurgência da requerente. DANOS MATERIAIS Autora que optou por realizar o trajeto final do trecho de ida por via ferroviária. Despesas associadas a essa opção corretamente rejeitadas. DANOS MORAIS Prestação de serviço defeituosa no trajeto de volta. Danos morais configurados. Indenização fixada na origem que não comporta majoração, vez que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, nas circunstâncias do caso concreto. SUCUMBÊNCIA Condenação em montante inferior ao pleiteado para indenização dos danos morais que não implica sucumbência recíproca. Inteligência da Súmula 326 STJ. Encargos sucumbenciais readequados proporcionalmente ao êxito de cada parte. Recurso parcialmente provido, para esse fim, com observação quanto ao cálculo dos juros e correção monetária.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 140/145 dos autos da *ação de reparação de danos*¹ ajuizada por MAIRA SMANIOTTO CUCIELO em face de UNITED AIRLINES INC, por meio da qual o MM Juiz julgou parcialmente procedentes os

¹ R\$ 16.324,96 em outubro de 2023.

pedidos iniciais, “(...) para

condenar a ré ao pagamento indenização por danos morais no equivalente a 8 salários-mínimos nacionais vigentes ao tempo da sentença, incidindo juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação e atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da data da sentença”, decidindo ainda que “Diante a sucumbência recíproca e proporcional, cada parte arcará com metade das despesas processuais, e honorários advocatícios que fixo no equivalente a 10% do valor da causa para cada polo.”

Recorre a autora (fls. 152/168).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 169), respondido (fls. 181/190), sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Fundamento e voto.

O recurso comporta provimento apenas parcial.

De acordo com o relatório da sentença, que se adota, a autora narra na petição inicial que *“contratou os serviços da para realização de transporte aéreo entre São Paulo/BR - designado para o dia 25/06/23, às 21h – e Boston/EUA – sendo chegada prevista para o dia 26/06/23, às 08h18 -, com conexão em Newark/EUA – designado para o dia 26/06/23 às 07h. Aduz que compareceu ao aeroporto com antecedência necessária, realizou os procedimentos de embarque e aguardou pelo seu voo. Conta que, durante o período de espera, a ré efetuou inúmeras alterações no horário do voo no aplicativo, sendo que o voo partiu às 09h30. Indica que a aeronave ficou sobrevoando o aeroporto de Newark por aproximadamente 1 hora pois o piloto da nave informou que o aeroporto havia fechado e o destino da conexão havia sido alterado para Dulles, em Washington. Afirma que, ao pousar em Washington, a ré não sabia informar sobre as bagagens que haviam sido despachadas para Newark e apenas instruiu a passageira a reivindicar os seus pertences no destino. Sustenta que a requerida não informou sobre como prosseguir até Newark e a autora só tomou conhecimento de que a companhia aérea havia fretado quatro ônibus para aquele destino após questionar os demais passageiros que estavam no mesmo voo. Aponta que permaneceu 4 horas dentro do ônibus temendo pela vida pois passou por uma tempestade e*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

receou que o veículo poderia perder a estabilidade. Indica que desembarcou em Newark aproximadamente às 05h do dia 27/06/23 e, para obter assistência junto à ré, permaneceu até às 08h em uma extensa fila, de modo que teve receber ajuda de uma outra passageira que estava aguardando por atendimento, já que não podia sair da fila para ir ao banheiro, comer etc. Aduz que retirou-se da fila de atendimento e prosseguiu sua viagem de trem e, após 6 horas de viagem, desembarcou às 16h30 em Boston. Conta que somente conseguiu recuperar sua bagagem no dia 28/06, visto que, no aplicativo da ré, a bagagem da autora não possuía código. Afirmar que teve que desembolsar valores para adquirir itens essenciais, uma vez que ficou do período de 25/06/23 a 28/06/23 sem sua bagagem. Diz, ainda, que sofreu com má prestação de serviços pela ré no itinerário de retorno à São Paulo, saindo de Boston e com conexão em Newark. Conta que o voo em Boston sofreu atraso de aproximadamente 3 horas e que, ao chegar em Newark, a requerida informou que o voo havia sido cancelado e ocorreria somente no dia seguinte (15/07/23), instruindo a requerente a buscar alimentação e hospedagem no balcão de atendimento. Afirmar que, ao chegar no hotel disponibilizado pela ré, percebeu que a atendente não havia devolvido seu passaporte, o qual a requerente não conseguiu encontrar ao retornar ao aeroporto. Indica que a colaboradora da requerida informou que a autora não poderia embarcar sem o documento e que, em contato com o consulado, a requerente foi instruída a comparecer ao local no dia 17/07/23 para obter autorização para retornar ao Brasil. Aponta que teve que desembolsar valores com transporte entre o hotel e o consulado. Diz que desembarcou em São Paulo no dia 18/07/23. Aduz que, no mesmo dia, recebeu mensagem em sua rede social de uma passageira que estava no mesmo voo no dia 14/07 para Newark, informando que estava com o passaporte da autora e prosseguindo com a devolução do pertença à requerente mediante os serviços do correio, tendo a autora que arcar com a despesa. Aduz que sua mala foi restituída, em São Paulo, em 19/07/23, completamente avariada. Indica aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Alega responsabilidade objetiva da ré ante a má prestação de serviço. No mérito, aponta necessidade de indenização, tanto por danos materiais, ante os gastos inesperados oriundos dos transtornos causados pela requerida, quanto por danos morais, visto o abalo sofrido pela requerente. Requer a procedência da ação, com a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais e materiais”.

Após contestação (fls. 68/90) e réplica (fls. 118/134), sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 135 e 139), sobreveio a r. Sentença de parcial procedência, entendendo o MM. Juiz que *“No tocante ao voo de ida, tem-se configurado o fortuito externo”,* tal como previsto no art. 256, § 3º, inc. I do Código Aeronáutico, pois *“A intercorrência que impediu a decolagem tempestiva (GRU) e o pouso no local de conexão inicialmente contratado (EWR) ocorreu por condições meteorológicas desfavoráveis no destino (fls. 69/70), redirecionando-se ao aeroporto de Washington”;* assim, e como, depois do trajeto de Washington a Newark (EWR) via ônibus ofertado pela ré, a requerente optou por seguir viagem até o destino final (BOS) via terrestre, decidiu descabido o pedido de reembolso do valor gasto com a passagem de trem por sua opção, bem como os danos relacionados a atraso de bagagem no voo de ida (restituição dos valores dos itens comprados pela autora). Quanto ao voo de volta, por outro lado, entendeu configurado o fortuito interno, pois ainda que o atraso do voo de Boston a Newark tenha ocorrido por condições climáticas, no trecho seguinte o voo (até São Paulo) foi cancelado por “questões técnicas operacionais”, e transferido para o dia seguinte; assim, reconheceu a ocorrência dos danos morais decorrentes desse atraso.

Diante da r. Sentença, insurge-se a autora, insistindo na reparação dos danos materiais, e postulando a majoração da indenização dos danos morais. Reitera que o atraso foi de 32 horas no voo de ida e de 72 horas no voo de volta, e que *“a Apelada falhou em fornecer a assistência material devida, como transporte, alimentação e acomodação, deixando a Apelante desamparada em território estrangeiro”,* gizando que *“a opção pelo transporte terrestre não foi uma decisão voluntária da Apelante, mas uma necessidade imposta pelo atraso de 32 horas no voo de ida, um atraso que comprometeu sua agenda profissional e lhe causou danos a serem reparados”:* despesas de higiene e vestuário (fls. 50 e 52), carregador de celular (fls. 51), transporte de ônibus de Washington para Newark e de Newark para Boston (fls. 53) e deslocamento para o consulado brasileiro (fls. 52). Quanto aos danos morais, registra que foram agravados pela falta de adequada

assistência por parte da ré, cuja desorganização culminou com a perda temporária de seu passaporte, de modo que *“é imperativo que a r. sentença seja reformada no tocante aos danos morais, fixando-se a indenização em R\$13.504,32, valor condizente com a gravidade dos fatos e o sofrimento experimentado pela Apelante”*. Por fim, sustenta a inexistência de sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 STJ. Requer o provimento do recurso para *“para que a Apelada seja condenada ao pagamento da quantia de R\$2.820,64, a título de materiais, conforme requerido na petição inicial, bem como a não imputação da sucumbência recíproca nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça”*.

A lide, no entanto, foi bem resolvida na r. Sentença, à luz das disposições do Código Civil e do microssistema consumerista, dos limites da controvérsia e das provas dos autos.

Restou incontroverso nos autos que, com relação ao trajeto de ida, o atraso na chegada decorreu de fortuito externo – o que não exonera o fornecedor do dever de informação e assistência adequadas, sob pena de responder por indenização de danos morais.

A Sentença considerou as nuances do ocorrido a partir da narrativa da própria autora, destacando que

“(…)

A intercorrência que impediu a decolagem tempestiva (GRU) e o pouso no local de conexão inicialmente contratado (EWR) ocorreu por condições meteorológicas desfavoráveis no destino (fls. 69/70), redirecionando-se ao aeroporto de Washington.

Após trajeto de Washington a Newark (EWR) via ônibus ofertado pela ré, a própria requerente, conforme relatado na exordial, “resolveu retirar-se da fila de atendimento” e optou por seguir viagem até o destino final (BOS) via terrestre, sendo descabido o pedido de reembolso do valor \$267.00 gasto com a passagem de trem por sua opção.

Não há de se falar, ainda, em danos relacionados a atraso de bagagem no voo de ida. Optando a autora pela via terrestre ao destino final, sua chegada via trem não seria simultânea ao de sua bagagem despachada e enviada via avião, não havendo que se falar em restituição dos valores

dos itens pela autora comprados (fls. 50/51)”

Realmente, uma vez que, diante da oferta de transporte por ônibus feita pela requerida, a autora optou por seguir viagem por outro meio, não há como imputar à ré os custos decorrentes dessa escolha, inclusive aqueles relativos ao desencontro da bagagem despachada por via aérea.

Por outro lado, reconhecido que o atraso no percurso de volta ao Brasil decorreu de fortuito interno, era inafastável a responsabilidade da requerida pelos danos morais sofridos pela autora, tendo sido bem mensurada a indenização.

Convém destacar a prevalência do CDC frente às limitações da Convenção de Varsóvia e Montreal no que respeita à indenização do dano moral, de acordo com o atual entendimento do STF, externado na alteração do Tema 210 da Repercussão Geral, por ocasião do julgamento do ARE 766618 ED, em 30/11/2023: *“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. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais.”*

Necessária, portanto, análise das circunstâncias do caso concreto para mensuração do dano moral, e nesse passo se verifica que a quantia de 8 salários-mínimos nacionais (aproximadamente R\$ 11.296,00 na data de publicação da sentença) não destoaria do que se tem fixado em hipóteses análogas:

TRANSPORTE AÉREO – Dano moral - Dois atrasos de cerca de 24 horas cada, tanto no trecho de ida quanto no de volta – Excludente de responsabilidade da companhia aérea ré não demonstrada - Hipótese em que o autor perdeu compromisso previamente agendado em Londres e que era o objetivo principal da viagem - Danos morais configurados - Fixação do quantum indenizatório em primeiro grau que se revelou razoável e adequado aos fins colimados (R\$

10.000,00) – Juros de mora que devem incidir a partir da citação, por se tratar de relação contratual - RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1070135-16.2020.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/04/2021; Data de Registro: 21/04/2021)

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Sentença condenando a pagar indenização por danos materiais e morais. Apelação somente do autor, pretendendo majoração da indenização por danos morais e da verba honorária. Acolhimento em parte. Voo: Guarulhos – Chapecó. Cancelamentos sucessivos. Atraso global de 43 horas. Auxílio material não prestado. Indenização (R\$ 3.000,00) que comporta majoração para R\$ 10.000,00, corrigidos pelo IPCA e com juros pela Selic. Verba honorária fixada com base no valor da condenação que, ante a majoração do valor da indenização, passa a corresponder a valor razoável, dispensando reforma. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1014871-72.2024.8.26.0003; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DANO MORAL. IMPROCEDÊNCIA. Recurso do autor. Pretensão à condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Voo: Guarulhos – Durham (Carolina do Norte, EUA). Atrasos de 24 horas nos voos de ida e volta. Auxílio material insuficiente. Atraso global de 48 horas. Danos morais caracterizados. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Sentença reformada. Recurso provido, nesses termos.

(TJSP; Apelação Cível 1102330-49.2023.8.26.0100; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2024; Data de Registro: 03/09/2024)

Não havendo reparo a fazer no valor da indenização fixada, observo que a Lei nº 14.905/2024³ trouxe novas regras para cálculo de juros legais de mora e correção monetária, com vigência a partir de 30/08/2024⁴, conforme alterações realizadas nos artigos 406 e 389, ambos

do CC. Assim, até 29/08/2024, inclusive, a correção monetária é calculada pela Tabela Prática do E. TJSP, e os juros de mora, quando aplicáveis, são devidos no patamar de 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, inclusive, a correção monetária é calculada pelo IPCA, acrescentando-se a título de juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), de acordo com metodologia e forma de aplicação definidas pelo Conselho Monetário Nacional, nos termos do art. 406, §§ 1º e 2º, CC. Caso a variação do IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa de juros negativa, na linha do que dispõe o art. 406, § 3º, CC.

No tocante à sucumbência recíproca, por sua vez, o apelo comporta parcial provimento.

De acordo com a Súmula 326 do STJ: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”* Dessa maneira, verifica-se que não há sucumbência recíproca, pois a autora teve desatendido apenas o pedido de indenização dos danos materiais, em valor muito inferior à indenização fixada para os danos morais.

Redistribuo, pois, os ônus da sucumbência, respondendo a ré por 70% das custas processuais, e a autora por 30%. Com espeque no art. 85, § 2º do CPC, fixo os honorários sucumbenciais devidos ao patrono da ré em 15% do valor correspondente ao pedido de indenização de danos materiais, e os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora em 15% do valor da indenização dos danos morais.

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso, com observação quanto aos juros de mora e correção monetária, nos termos da fundamentação.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora