



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406037

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006005-51.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado UNITED AIRLINES INC., é apelado/apelante LUCCA FREDERICO AMARAL CORREA PARONETTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 6014

Apelação nº 1006005-51.2024.8.26.0011

Comarca:

Apelantes: Lucca Frederico Amaral Correa Paronetti e United Airlines, INC.

Apelados: Os mesmos

Juízo: Dra. Flávia Snaider Ribeiro

EMENTA: DIREITO CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais em decorrência de cancelamento de voo. O autor adquiriu passagens aéreas de ida e volta de Guarulhos para Chicago. O voo de retorno foi cancelado, impossibilitando o autor de comparecer ao casamento de uma amiga, onde seria padrinho. A sentença condenou a ré ao pagamento de R\$ 8.000,00 por danos morais.

Diante da r. sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais, ambas as partes recorreram. A requerida alega ausência de falha na prestação de seus serviços e inexistência de danos morais, enquanto o autor postula pela majoração do valor da condenação por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da ré pelo cancelamento do voo e a consequente indenização por danos morais; (ii) analisar a adequação do valor indenizatório fixado.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do transportador é objetiva, não podendo a ré se eximir alegando manutenção não programada, que se trata de fortuito interno.

4. A ré não comprovou a prestação de assistência material ao autor, conforme exigido pela Resolução 400 da ANAC.

5. Danos morais, na hipótese, configurados. Autor que perdeu importante compromisso, consistente em cerimônia de casamento de sua amiga, na qual figuraria como um dos padrinhos. 6. Indenização fixada pela sentença em R\$ 8.000,00 que se revela,

diante das peculiaridades do caso concreto, suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do transportador aéreo é objetiva, que dela não se exime, tratando-se de fortuito interno. 2. A falta de assistência material ao passageiro em caso de cancelamento de voo e a perda de importante compromisso configuram falha na prestação do serviço, ensejando indenização por danos morais. 3. Quantum indenizatório mantido.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 80/92, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar a parte ré ao pagamento de compensação a título de danos morais em favor da parte autora no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente desde a data da presente sentença (STJ, Súmula 362), e acrescido de juros legais, a partir da citação, até a data do efetivo pagamento, de acordo com os seguintes parâmetros: i. até 29.08.2024, a incidência de correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii. a partir de 30.08.2024, por força da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária observará o IPCA (CPC, art. 389, p. único) e os juros de mora observarão a taxa legal (CC, art. 406) – diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024. Caso a taxa legal apresente resultado negativo, esta será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (CC, art. 406, § 3º); bem como ao pagamento integral das custas processuais e de honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignada, insurge-se a parte ré, fls. 93/98, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. No mérito, sustenta a ausência de falha na prestação de seus serviços. Alude que o voo

teve que ser adiado por questões operacionais para garantir a segurança e incolumidade de todos a bordo. Aduz que o autor foi informado a todo momento sobre o status de seu voo e a ré adotou todas as medidas razoáveis. Salienta a não configuração dos danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do *quantum* indenizatório.

Também irresignado, insurge-se o autor, fls. 104/107, em síntese, aduzindo que o cancelamento do voo, ensejou prejuízo moral, requerendo a reforma da r. sentença para que a ré seja condenada ao pagamento de indenização por dano moral em R\$ 15.000,00.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por **Lucca Frederico Amaral Correa Paronetti** em face de **United Airlines Inc.**

Consta da inicial, em resumo, que o autor adquiriu passagens aéreas com voos de ida e volta de Guarulhos para Chicago. O voo de retorno tinha previsão de saída de Chicago às 21h10m do dia 29/04/2022 e chegada em Guarulhos às 9h30m do dia 30/04/2022. Contudo, ao chegar no aeroporto de Chicago recebeu informação que o voo estaria cancelado, sendo realocado em um voo com partida somente para o dia seguinte, 30/04/2022, às 07h30m. Aduz que tentou de todas as formas ser realocado em outro voo para Guarulhos ainda na noite de 29/04/22, uma vez que na tarde de 30/04/22 ocorreria o casamento de sua amiga, ocasião em que participaria da cerimônia como padrinho de casamento, contudo, não obteve êxito. Sustenta que em decorrência da falha na prestação dos serviços da ré acabou por não conseguir comparecer ao casamento. Ao final, postula pela condenação da ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Pois bem.

Os recursos não comportam provimento.

Em análise dos autos, observo que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Não bastasse isso, ainda no campo constitucional, constituem direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Não se ignora que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Ou seja, não negada pela parte ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

A ré, ao contrário, limitou-se a defender a legalidade da alteração do voo diante da necessidade de manutenção não programada (fls.34), sendo a parte autora reacomodada em outro voo para o seu destino final.

Todavia, a necessidade de manutenção não programada trata-se de risco inerente à atividade da parte ré, caracterizando-se como **fortuito interno**. Assim, “Fatores operacionais” não podem ser genericamente invocados pela ré a fim de afastar sua responsabilidade.

Além disso, a requerida não comprovou que prestou a devida assistência material ao autor, com alimentação, hospedagem e transporte, nos termos dos artigos 26 e 27, inciso III, da Resolução 400 da ANAC, *in verbis*:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser

oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro”.

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

Caracterizada, assim, a falha da parte requerida, deve ela arcar com os prejuízos da parte autora consoante a teoria do risco e a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço.

Desse modo, diante do cancelamento injustificado do voo e da ausência de assistência material, a parte ré deve responder pelo prejuízo experimentado pela parte autora, diante do inadimplemento do contrato de transporte aéreo.

E, na hipótese dos autos, os danos morais restaram caracterizados.

Isso porque, em razão do cancelamento do voo, o autor perdeu importante compromisso, qual seja, cerimônia de casamento de sua amiga, ocasião em que participaria, inclusive, como padrinho de casamento, o que restou comprovado (fls. 2/3).

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social,

tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

No que concerne à Convenção de Montreal, embora o STF, no RE nº 636.331/RJ com repercussão geral (Tema 210), tenha decidido que “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 voto do Min. Gilmar Mendes ressaltou que: “a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material e não a reparação por dano moral. A exclusão se justifica porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral e porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado nos casos de reparação por dano moral...” (STF, RE 636.331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 25/5/17).

A questão foi objeto específico do Tema 1240, cujo julgado paradigma transitou em julgado em 05/08/2023, assentando a seguinte tese: “Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”.

Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking - causam, como regra, dano moral ao consumidor.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

No caso em tela, o *quantum* indenizatório fixado na r. sentença, no valor R\$ 8.000,00 (oito mil reais), deve ser mantido, pois se mostra proporcional e adequado diante das especificidades da lide, servindo, de um lado, para reparar o dano anímico suportado pelo autor, por outro lado, para fins inibitórios em relação à empresa ré.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte Aéreo Internacional - Sentença de procedência – Recurso da ré. DOS DANOS MATERIAIS – Cancelamento de voo que ocasionou atraso de chegada ao destino de aproximadamente 28 horas em relação ao horário originalmente contratado - Incidência da Convenção de Montreal, salvo no tocante ao valor do dano moral, tema não tratado nesse ato normativo e que se sujeita, por isso, ao Código de Defesa do Consumidor –

Alegação de que o cancelamento decorreu de greve dos controladores de voo do aeroporto de chegada (Paris) – Ausência de comprovação – Matérias jornalísticas que, apesar de confirmarem a ocorrência de paralisação, informam que os voos intercontinentais não foram afetados – Conquanto a ré tenha demonstrado haver realocado os passageiros em outro voo, cuja partida estava programada para o dia seguinte ao originalmente pactuado, limitou-se a alegar em sua peça defensiva a ocorrência de força maior sem, contudo, comprovar cabalmente a impossibilidade de reacomodação dos autores em outro voo que permitisse a eles chegar ao destino em tempo inferior – Demandantes só tiveram ciência do cancelamento no momento de chegada ao aeroporto – Insurgentes arcaram com despesa de traslado ao hotel – Inegável a falha na prestação do serviço de transporte, de sorte que, com fulcro nos artigos 19 e 22, item 1, da Convenção de Montreal e 14, caput e §3º, do Código de Defesa do Consumidor, deverá a ré arcar com o prejuízo suportado pelos autores, inferior ao limite de 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro – Sentença mantida – **RECURSO DESPROVIDO. DOS DANOS MORAIS - Cancelamento do voo e considerável atraso para a chegada ao destino que certamente ocasionou frustração, angústia e sofrimento aos demandantes, os quais tiveram diminuído 01 (um) dos 05 (cinco) dias de viagem para comemorar aniversário de casamento em Paris – Quantum indenizatório arbitrado em Primeira Instância no patamar de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), R\$ 10.000,00 (dez mil) para cada demandante, revela-se exorbitante e capaz de ensejar enriquecimento sem causa – Redução para o montante total de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), sendo R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada requerente – Quantia suficiente para compensar os litigantes e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002833-82.2024.8.26.0082; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)**

"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA -
TRANSPORTE AÉREO NACIONAL -

CANCELAMENTO DE VOO – PERDA DE COMPROMISSO – DANOS MATERIAIS E MORAIS – JUROS DE MORA – TERMO INICIAL - I – Sentença de procedência – Recurso da ré – II - Companhia aérea que responde objetivamente pelas consequências do ato ilícito a que deu ensejo, aplicando-se ao caso as disposições do CDC – Cancelamento do voo incontroverso – Comprovado nos autos que os autores, em razão do cancelamento do voo, deixaram de chegar ao seu destino em hora previamente ajustada em face de contrato de adesão e de resultado – Cumpre à transportadora, ademais, nos casos de atraso/cancelamento de voo, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos seus passageiros – Inteligência do art. 741 do CC e art. 14 da Resolução nº 141 da ANAC – Ré que, na hipótese, apenas ofertou aos autores que parte do trajeto fosse realizado via terrestre, o que não atendia suas necessidades – Na específica hipótese de atraso/cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro – Não basta, portanto, a simples ocorrência do atraso/cancelamento do voo para configuração dos danos morais – Necessária a prova, pelo passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida – Precedente do Colendo STJ – **Danos morais, na hipótese, caracterizados – Comprovado que os autores perderam importante compromisso, consistente em cerimônia de casamento de amigos de infância – Comprovada a ocorrência de fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade dos autores, há que se falar em dano moral indenizável – Precedentes desta C. 24ª Câmara de Direito Privado - III - Indenização pelos danos morais devida, devendo ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado - Indenização fixada pela sentença em R\$5.000,00 para cada autor que se revela, diante das peculiaridades do caso concreto, suficiente para indenizar os autores e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes – Sobre o valor da indenização, incidiria juros de mora, de 1% ao mês, a contar da citação - Contudo, em razão da interposição de recurso somente pela ré, o termo inicial do juros de mora fica mantido a partir do arbitramento, tal como fixado na r. sentença, sob pena de reformatio in pejus – IV – Indenização pelos danos materiais comprovados também devida - Ação procedente – Sentença mantida – IV – Em razão do trabalho adicional**

realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação – Apelo improvido." (TJSP; **Apelação Cível 1019045-41.2022.8.26.0506; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/04/2023; Data de Registro: 20/04/2023)**)

APELAÇÃO – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da requerida – Incidência ao caso em apreço do Código de Defesa do Consumidor – Precedente do STJ - A eventual ocorrência de problemas na malha aérea não se qualifica como causa excludente do nexo causal – Típico exemplo de fortuito interno, diretamente relacionado ao risco da atividade – Precedentes – Chegada ao destino com atraso de aproximadamente 11 horas – **Perda de casamento de familiar – Danos morais caracterizados – Quantum indenizatório fixado em sentença (R\$10.000,00) que deve ser reduzido – Redução da cifra reparatória à importância de R\$6.000,00 que, atendendo aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, mostra-se suficiente para indenizar os prejuízos sofridos e, ao mesmo tempo, impingir na requerida o ânimo de prestar melhor atendimento a seus consumidores – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

(TJSP; **Apelação Cível 1070866-49.2019.8.26.0002; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2020; Data de Registro: 24/11/2020)**)

Assim, resolve-se manter a sentença conforme lançada, majorando-se os honorários devidos pela parte requerida para 15% do valor atualizado da condenação, consoante art. 85, §11, do CPC.

Anota-se ainda que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos .

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora