



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000416512

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030371-81.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UNITED AIR LINES INC, é apelada ANA ALICE PAULI TOSETTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 27045

Apelação: 1030371-81.2024.8.26.0100

Apelante: United Air Lines INC

Apelada: Ana Alice Pauli Tosetto

Origem: 11ª Vara Cível do Foro Central da Capital

Juiz de 1ª Instância: Sérgio Serrano Nunes Filho

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. TRÊS CANCELAMENTOS SUCESSIVOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ana Alice Pauli Tosetto ingressou com ação de reparação de danos contra a United Airlines Inc., alegando cancelamento de voo de conexão entre Chicago e Wichita, resultando em atraso de 12 horas para chegar ao destino final, Great Bend. A autora arcou com transporte de Kansas City a Great Bend e despesas com alimentação, alegando falta de assistência da companhia aérea. Requereu indenização por danos morais e materiais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) se o cancelamento do voo por condições climáticas adversas caracteriza força maior, eximindo a companhia aérea de responsabilidade, e (ii) se a assistência prestada foi adequada para mitigar os danos à passageira.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do transportador aéreo é aplicável, conforme o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, que exigem comprovação de força maior para eximir a responsabilidade, o que não foi demonstrado pela ré.

4. A United Airlines não comprovou de forma inequívoca a ocorrência de mau tempo que justificasse o cancelamento do voo, nem prestou assistência material adequada, configurando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Dá-se parcial provimento ao recurso, reduzindo o valor da indenização por danos morais para R\$ 6.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do transportador aéreo exige comprovação de força maior para eximir a responsabilidade. 2. A falha na prestação de assistência material justifica a indenização por danos morais.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 178

CDC, arts. 2º, 3º, 14

CC, art. 734

CPC, art. 373, II

CBA, art. 251-A

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1005497-66.2023.8.26.0100, Rel. Júlio César

*Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 15/01/2024
TJSP, Apelação Cível 1004018-03.2024.8.26.0068, Rel. Hélio
Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 31/03/2025
TJSP, Apelação Cível 1019317-21.2024.8.26.0003, Rel. Júlio César
Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 26/02/2025*

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 136/137, que julgou procedente a ação de indenização, acrescenta-se que, inconformada, a ré apresentou recurso de apelação.

Alega a apelante que o voo UA4809, de Chicago a Wichita, teve que ser cancelado em razão de *extremo mau tempo* na região, caracterizando um evento de *força maior* que exclui sua responsabilidade. Afirmar que agiu da melhor forma possível, mantendo a autora informada e buscando realocá-la em voos alternativos, incluindo o UA2025 e voos operados pela American Airlines. Sustenta, ainda, que o dano moral não é presumido e a autora não comprovou a ocorrência de dano moral indenizável. Por fim, aduz que a autora optou por se deslocar por conta própria de Kansas City a Wichita, ao não utilizar os voos disponíveis e por seguir ao destino final por outros meios. Pugna pelo provimento do recurso, julgando-se a ação improcedente ou, subsidiariamente, pela redução do valor da indenização arbitrada na sentença.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 156/174).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Ana Alice Pauli Tosetto ingressou com ação de reparação de danos contra a empresa aérea United Airlines Inc., alegando ter adquirido passagem saindo de Guarulhos/SP com destino final em Wichita, EUA, com conexão em Chicago, para embarque em 11 de janeiro de 2024. Segundo a autora, ao chegar ao aeroporto de Guarulhos, foi informada do cancelamento do voo de conexão entre Chicago e Wichita.

Após sucessivos cancelamentos e realocações desfavoráveis - incluindo o redirecionamento para Kansas City e o embarque em voos operados pela American Airlines - a autora chegou ao destino final, Great Bend (a duas horas de carro de Wichita), com um atraso total de 12 horas. Ela precisou arcar com o próprio transporte de Kansas City a Great Bend, além

de despesas com alimentação durante a espera no aeroporto de Chicago, alegando ausência de assistência adequada por parte da companhia aérea. A autora relatou sofrimento emocional, físico e psicológico, e requereu indenização por danos morais no valor de R\$ 10.159,38 e danos materiais de R\$ 60,68.

Em sua defesa, a United Airlines afirmou que o cancelamento do voo foi motivado por condições climáticas adversas em Wichita, caracterizando hipótese de força maior. Alegou ter prestado a devida assistência, oferecendo voos alternativos, e sustentou que a própria autora contribuiu para o agravamento do atraso ao optar por um trajeto diferente do inicialmente proposto. A empresa negou a ocorrência de dano moral, tratando os transtornos como meros aborrecimentos, e contestou o pedido de reembolso por falta de comprovação documental das despesas materiais.

A sentença reconheceu a existência de relação de consumo e aplicou a responsabilidade objetiva da ré. Considerando injustificado o atraso de 12 horas e a ausência de assistência eficaz, o juízo julgou procedente o pedido da autora, condenando a United Airlines Inc. ao pagamento de R\$ 10.159,38 a título de danos morais e R\$ 60,68 por danos materiais, ambos com correção monetária e juros de mora. A empresa também foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Pois bem.

As partes celebraram contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, naquilo que não colidir com a Convenção de Montreal, conforme decidiu o STF no RE 636.331 (Tema 210), fixando 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"*

E cabível pela Convenção de Montreal o pedido indenizatório, pois o seu art. 29 permite o pleito de indenização compensatória, como pretendidos pela autora.¹

¹ No transporte de passageiros, de bagagem e de carga, toda ação de indenização de danos, seja com fundamento na presente Convenção, em um contrato ou em um ato ilícito, seja em qualquer outra causa, somente poderá iniciar-se sujeita a condições e limites de responsabilidade como os previstos na presente Convenção, sem que isso afete a questão de que pessoas podem iniciar as ações e quais são seus respectivos direitos. Em nenhuma das referidas ações se outorgará uma indenização punitiva, exemplar ou de qualquer natureza que não seja compensatória.

Incontroverso que a autora adquiriu bilhete aéreo com destino a Wichita, EUA, com conexão em Chicago, mas o voo UA4809, que faria o trecho Chicago-Wichita, foi cancelado, sendo a autora realocada em outro voo, com partida no mesmo dia, porém à noite (cf. fls. 30/40).

A ré-apelante, United Airlines Inc., sustenta que o cancelamento do voo ocorreu por força maior, em razão do mau tempo que atingiu Wichita, e argumenta que prestou a devida assistência à passageira, oferecendo-lhe realocações em voos alternativos.

Entretanto, aplicável à espécie as normas protetivas do consumidor, assim como a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, conforme insculpidos nos art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que definem a passageira como consumidora e destinatária final dos serviços e a companhia aérea como fornecedora. Além disso, o art. 14 do mesmo diploma estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor decorrentes de falha na prestação dos serviços.

O Código Civil, em seu art. 734, também prevê a responsabilidade objetiva do transportador aéreo, que somente se exime de responder pelos danos se demonstrar a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a ocorrência de força maior, o que não ocorreu na hipótese dos autos.

A companhia aérea tem a obrigação de conduzir o passageiro ao seu destino final dentro das condições pactuadas, e eventual descumprimento dessa obrigação enseja a responsabilização pelos danos causados. No caso concreto, a companhia aérea não comprovou de maneira inequívoca a alegação de que o cancelamento do voo decorreu de condições climáticas adversas que impossibilitariam sua realização.

A apresentação de registros internos da empresa, sem documentos oficiais, como boletins meteorológicos ou registros dos órgãos competentes, que atestem a ocorrência de mau tempo e a interdição do tráfego aéreo, não é suficiente para afastar sua responsabilidade. Outrossim, conforme demonstrado pela autora, não houve qualquer registro de chuva no destino do voo contratado (fls. 120/121). Adicionalmente, a United não comprovou que a impossibilidade de operação do voo se deu apenas para sua empresa, sendo que, nos mesmos horários e aeroportos, outros voos operaram normalmente. O ônus de demonstrar a superveniência de evento externo capaz de elidir sua responsabilidade incumbia à ré, nos termos do art. 373, II, do CPC, o que não foi

devidamente atendido.

Outrossim, a United não se desincumbiu de seu dever de realocação em voo que atendesse às necessidades da passageira, obrigando-a a aceitar um voo que a faria chegar a Wichita apenas às 22h e perder a conexão para seu destino final, bem como não lhe prestou assistência material, o que agravou os danos suportados e justifica a indenização por danos morais.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO – ATRASO DE VOO – RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAIS E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – ATRASO DE 05 HORAS E ALTERAÇÃO DO DESTINO DO VOO – **ALEGAÇÃO DE CONDIÇÕES CLIMÁTICAS DESFAVORÁVEIS – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUE O MAU TEMPO FOI A CAUSA PARA ALTERAÇÃO DO DESTINO DO VOO DO PASSAGEIRO** – RELAÇÃO DE CONSUMO – FORTUITO INTERNO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – VOO NACIONAL – APLICAÇÃO DO ART. 256, DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA – EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADA – ATO ILÍCITO QUE ENSEJA O DEVER DE RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAIS – DESEMBOLSO DE VALORES PELO PASSAGEIRO PARA COMPLETAR SEU DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO CONTRATADO – COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS RESSARCIMENTO DEVIDO – APLICAÇÃO DO ART. 251-A, DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – INTELIGÊNCIA DO §4º, DO REFERIDO ART. 256 – MONTANTE DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$12.000,00 – REDUÇÃO QUE SE IMPÕE PARA R\$ 3.000,00 – NECESSÁRIA OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE – RECURSO EM PARTE PROVIDO, PORÉM, SEM INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA – INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº 326, DO C.STJ. (TJSP; Apelação Cível 1005497-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 16/01/2024) (negritei)*

Ademais, ainda que se considerasse a ocorrência de evento climático adverso (o que não restou demonstrado), caberia à companhia aérea adotar medidas eficazes para mitigar os transtornos causados aos passageiros, nos termos do art. 256, §1º, II, do CBA e da Resolução 400/2016 da ANAC. No entanto, os autos evidenciam que a assistência prestada foi deficitária, não garantindo alternativas adequadas para minimizar os prejuízos da

consumidora. A autora, ao ser informada sobre o cancelamento poucas horas antes do embarque, recebeu como única opção inicial uma realocação em voo com chegada a Wichita às 22h, o que inviabilizaria seu deslocamento até Great Bend e a faria chegar ao seu destino final apenas na madrugada do dia seguinte. A United também não prestou assistência material à autora, que teve que arcar com custos de alimentação no aeroporto. A sucessão de cancelamentos, a mudança de itinerário, a falta de assistência e o atraso de 12 horas para a chegada ao destino final demonstram o descaso da companhia com a passageira, configurando transtornos que extrapolam meros aborrecimentos e justificam a indenização por dano moral.

Trata-se, na espécie, da aplicação da teoria do risco proveito, em razão do que quem se beneficia de determinada atividade é responsável pela reparação de danos causados (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*).

Paulo Nader² explica que [...] *pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem*

Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Postas estas questões, o evento de que resultou o cancelamento do voo (mau tempo, todavia sem comprovações) não pode ser considerado como um fortuito externo, da maneira como quer fazer crer a parte ré. Além disso, as tecnologias atuais permitem prever eventos climáticos com antecedência.

É certo que condições climáticas adversas, embora relevantes, são eventos previsíveis e inerentes à atividade de transporte aéreo, o que impõe às companhias aéreas o dever de manter um plano de contingência eficaz, capaz de mitigar os impactos aos passageiros, assegurando a remarcação de voos em prazo e condições razoáveis, bem como a devida assistência material. No caso em exame, verifica-se que a United Airlines não apenas deixou

² NADER, Paulo. Curso de direito civil, responsabilidade civil, volume 7, ver, atual e ampl.- Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 148)

de comprovar de forma robusta a real impossibilidade de operar o voo UA4809 por razões meteorológicas, como também demonstrou negligência e descaso na adoção de medidas mínimas para atenuar os prejuízos experimentados pela autora. A acomodação inicialmente oferecida (com chegada a Wichita às 22h) mostrava-se manifestamente inadequada, por inviabilizar o deslocamento terrestre da autora até seu destino final, Great Bend, o que a obrigou a buscar por conta própria alternativas viáveis. Ademais, não houve prestação de assistência material, obrigando a autora a arcar com despesas de alimentação. A sucessão de cancelamentos, a alteração do itinerário para Kansas City - diversa da cidade originalmente contratada - , o deslocamento não assistido em local desconhecido e o atraso de mais de 12 horas evidenciam o descumprimento contratual e o desrespeito aos direitos básicos da passageira enquanto consumidora.

O dano moral, nesse contexto, deve ser entendido não apenas pelo atraso no deslocamento, mas também pela angústia, ansiedade e desgastes físico e emocional decorrentes da sucessão de transtornos suportados pela autora, que se viu desamparada em aeroporto estrangeiro, sem a devida assistência da companhia aérea e sem saber se conseguiria chegar ao destino final. A necessidade de acionar o pai para buscar alternativas e de se deslocar por conta própria, à noite, em cidade desconhecida reforçam a vulnerabilidade da passageira e o dano moral sofrido.

No presente caso a efetiva ocorrência e extensão do prejuízo foram demonstradas pela autora, considerando o conjunto de transtornos suportados, a falha na prestação do serviço pela United, e a ausência de provas robustas que amparem a alegação de força maior.

Quanto ao valor da indenização, a quantia de R\$ 6.000,00 revela-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto, cumprindo adequadamente as funções punitiva e compensatória da indenização, considerando-se o porte econômico da empresa ré e a extensão do dano sofrido pela autora, sem gerar enriquecimento ilícito. A fixação do *quantum* indenizatório deve considerar o impacto do ocorrido na esfera pessoal da autora, que experimentou angústia, ansiedade, frustração e desgaste físico e emocional em razão dos cancelamentos, da falta de assistência, da mudança de itinerário, da necessidade de providenciar transporte por conta própria em cidade desconhecida, e do atraso de 12 horas para chegar ao seu destino final. O valor arbitrado deve, portanto, ser suficiente para compensar a autora pelos transtornos sofridos e para desestimular a repetição de condutas

semelhantes pela companhia aérea.

No âmbito desta C. Câmara já se assentou tal entendimento:

*Apelação Cível. Transporte Aéreo Internacional. Ação de reparação de danos. Sentença de procedência. Inconformismo. Recurso da autora para elevar o quantum indenizatório. Cancelamento de voo incontroverso. Chegada ao destino com 27 horas de atraso em relação ao voo originalmente contratado. Danos morais. Falta de assistência material incontroversa. **Passageira que não foi informada previamente do cancelamento do voo de conexão. Quantum indenizatório majorado para R\$ 6.000,00. Quantia que melhor atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.** Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do novo arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros moratórios devem incidir desde a citação, em se tratando de indenização por danos morais, e sendo caso de responsabilidade civil contratual. Honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004018-03.2024.8.26.0068; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025) (negritei)*

*APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. CANCELAMENTO DE VOO COM REALOCAÇÃO PARA O DIA SEGUINTE, **RESULTANDO EM ATRASO SUPERIOR A 17 HORAS PARA A CHEGADA AO DESTINO.** MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA LASTREADA NO RISCO DA ATIVIDADE. ARTIGO 734 DO CÓDIGO CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS. ARTIGO 14, "CAPUT", DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL NÃO É PRESUMIDO EM DECORRÊNCIA DO MERO ATRASO DO VOO, DEVENDO SER COMPROVADO PELO PASSAGEIRO A EFETIVA OCORRÊNCIA DE LESÃO EXTRAPATRIMONIAL SOFRIDA. DANO MORAL COMPROVADO. PERDA DE DIÁRIA DE HOTEL. **'QUANTUM' MAJORADO PARA R\$5.000,00.** SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1019317-21.2024.8.26.0003; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025) (negritei)*

Por fim, o dano material está comprovado nos autos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por meio da nota fiscal de compra de alimentos no aeroporto de Chicago, no valor de USD 12,28 (fs. 41/42). Esse gasto, realizado em razão da falta de assistência material por parte da companhia aérea durante o prolongado período de espera pelos voos realocados, demonstra o prejuízo financeiro suportado pela autora e deve ser ressarcido pela United Airlines.

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, somente para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 6.000,00, mantendo-se, no mais, a r. sentença.

Nuncio Theophilo Neto
Relator