



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436353

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1118590-70.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ABNER LEANDRO PIZZO, 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 sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 9.850

Apelação Cível nº 1118590-70.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Abner Pizzo

Apelada: United Airlines Inc.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO SUPERIOR A 22 HORAS. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. MAJORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Abner Pizzo contra sentença que, em ação ajuizada em face de United Airlines Inc., fixou indenização por dano moral no valor de R\$ 7.000,00, diante do atraso superior a 22 horas no voo internacional contratado. O autor pleiteia a majoração da indenização, alegando que o valor não é condizente com a extensão dos danos morais sofridos, tendo em vista os transtornos e a perda de evento familiar importante.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em verificar se o valor de R\$ 7.000,00 fixado a título de indenização por dano moral em razão do atraso de voo internacional se revela adequado diante das circunstâncias do caso concreto.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A indenização por dano moral deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando a extensão do dano, a gravidade da conduta, as condições das partes e o caráter compensatório e pedagógico da medida, sem ensejar enriquecimento indevido.

A jurisprudência do TJSP, em casos análogos, tem fixado valores próximos ao patamar de R\$ 7.000,00 para atrasos de voo em torno de 20 a 28 horas, inclusive com oferecimento de suporte material pela companhia aérea.

O atraso, ainda que relevante, não se revelou exorbitante a ponto de justificar elevação da indenização além do que foi arbitrado em primeira instância, especialmente diante da reacomodação do passageiro e da assistência prestada.

A sentença observou os parâmetros jurisprudenciais e os elementos específicos do caso, sendo adequado o quantum indenizatório fixado.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

O valor de R\$ 7.000,00 a título de indenização por dano moral é adequado para casos de atraso de voo internacional

superior a 22 horas, quando há acomodação do passageiro e prestação de assistência material.

A majoração do valor indenizatório exige demonstração de lesão moral de maior intensidade, não configurada apenas pelo atraso e pela perda de evento familiar.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, VI, e 14; CC, art. 944; CPC/2015, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003111-60.2024.8.26.0704, rel. Rodolfo Pellizari, j. 29.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1026520-05.2022.8.26.0003, rel. Rodolfo Pellizari, j. 23.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1010450-38.2024.8.26.0068, rel. Jacob Valente, j. 08.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1002833-82.2024.8.26.0082, rel. Jonize Sacchi de Oliveira, j. 08.04.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por ABNER PIZZO contra a r. sentença de fls. 89 a 95, que, na ação ajuizada em face de UNITED AIRLINES INC., julgou procedente o pedido para condenar a ré à indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 em razão de falha na prestação do serviço de transporte aéreo, corrigido a partir do arbitramento e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Alega o recorrente que a decisão deve ser reformada, uma vez que a indenização arbitrada não corresponde à extensão dos danos sofridos. Sustenta que a companhia aérea atrasou seu voo em mais de 22 horas, sem oferecer realocação adequada ou assistência satisfatória, resultando na perda de um compromisso familiar importante. Argumenta que a falha no serviço caracteriza fortuito interno, não excludente da responsabilidade da apelada e que a condenação deve ser majorada para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Busca a reforma da sentença para a majoração do valor da indenização por danos morais, considerando a gravidade da falha na prestação do serviço e os transtornos causados ao consumidor.

Apelo tempestivo, acompanhado do comprovante de recolhimento do preparo (fls. 119 a 120 e 146 a 147) e respondido (fls. 128 a 133).

É o relatório.

O autor adquiriu passagens aéreas da ré para o embarque em Nova Iorque (EWR) e desembarque em São Paulo (GRU).

O itinerário original previa partida no dia 14.6.2024, às 20h30, e chegada no dia 15.6.2024, às 07h10 (fls. 110).

No entanto, o passageiro foi informado sobre o atraso no voo (15.6.2024, às 19h40), aguardando 22 horas para a partida. Aduz que o atraso o impediu de comparecer em evento familiar (apresentação escolar das filhas).

Com efeito, embora o caso se refira a transporte internacional de passageiros, as Convenções de Varsóvia e Montreal se aplicam apenas em relação ao dano patrimonial, que, todavia, não se discute no caso, prevalecendo o Código de Defesa do Consumidor (STF, ARE 766618 e RE 636331) na análise do dano moral.

Na espécie, a responsabilidade civil da companhia aérea pelo dano suportado com o atraso do voo já foi reconhecida pela r. sentença, sem que houvesse insurgência da parte interessada em modificar o entendimento.

Assim, restringe-se a análise deste recurso ao valor devido pela indenização por dano moral.

Bem se sabe da dificuldade de mensurar a reparação do dano moral, que, em verdade, envolve a aplicação de alguns conceitos preestabelecidos. E estes conceitos quase sempre levam em conta a situação pessoal, social e econômica da vítima e daquele que pede a indenização, bem como daquele que deve pagá-la, a gravidade da lesão, o caráter punitivo para o agente e a natureza compensatória da condenação, não podendo ser fonte de locupletamento, visando indenizar de forma justa a reparação do prejuízo.

Ensina Silvio Rodrigues¹:

"Danos morais, na definição de WILSON MELLO DA SILVA, que entre nós é o clássico monografista da matéria, "são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico.

Trata-se assim de dano sem qualquer repercussão patrimonial. Se a injúria, assacada contra a vítima em artigo de jornal, provocou a queda de seu crédito e a diminuição de seu ganho comercial, o prejuízo é patrimonial, e não meramente moral. Este ocorre quando se trata apenas da reparação da dor causada à vítima, sem reflexo em seu patrimônio. Ou, na definição de GABBA, referida por AGOSTINHO ALVIM, é o "dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio". É a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem (vide Vol. I, n.º 145)".

A indenização por dano moral tem caráter duplice, ou seja, visa tanto satisfazer a vítima pelo sofrimento que lhe foi causado, quanto punir o ofensor para o fim de desestimular a prática do ato lesivo, o qual, por sua vez, restou configurado nos autos.

A propósito, a lição do Professor Yussef Said Cahali²:

"Nessas condições, tem-se, portanto que o fundamento ontológico da reparação dos danos morais não difere substancialmente, quando muito em grau, do fundamento jurídico do ressarcimento dos danos patrimoniais, permanecendo insito em ambos os caracteres sancionatório e aflitivo, estilizados pelo direito moderno."

Também há de se considerar que a fixação da indenização deve ser resultado da ponderação de alguns critérios, como a natureza da lesão; a extensão do dano; as condições pessoais do ofendido e do ofensor; cautela e equidade para que o ressarcimento não acarrete enriquecimento sem causa da vítima nem leve o agressor à ruína; a gravidade da culpa; e a finalidade da indenização.

No caso dos autos, o valor pretendido pelo autor, de R\$ 12.000,00 (fls. 12), revela-se excessivo para a hipótese vertente, sendo a indenização

¹ In RODRIGUES, Silvio. Direito Civil: responsabilidade civil, Volume IV. São Paulo: Saraiva, 2008, p.189/190.

² In Dano Moral, 4.ª Ed., RT, São Paulo, 2011, p. 35/36.

fixada pela r. sentença, de R\$ 7.000,00, suficiente para reparar o abalo extrapatrimonial experimentado.

Não é possível elevar a indenização no patamar buscado pelo apelante, pois o atraso verificado não se mostrou exorbitante (menos de 24 horas), o passageiro foi realocado no voo seguinte e a companhia aérea ofereceu suporte material para mitigação do prejuízo (fls. 71).

Assim, a quantia fixada pela r. sentença é adequada para atender às circunstâncias do caso concreto, considerando também precedentes deste E. Tribunal de Justiça em situações semelhantes.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Atraso de voo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. **Falha na prestação de serviços evidenciada.** Requerente que chegou ao destino final com atraso de cerca de 11 horas, sem assistência material por parte da companhia aérea. Pela evidência dos fatos, são notórios o cansaço exagerado, os transtornos, aborrecimentos e constrangimentos pelos quais passou a parte autora. Dano moral. Caracterização. Tese defensiva de problema técnico operacional que constitui fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo. Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da requerida. Danos morais configurados in re ipsa. **Fixação em R\$ 7.000,00 (e não no valor inicial postulado), que bem atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.** Recurso parcialmente provido para julgar a ação procedente em parte e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000, com os consectários legais conforme fundamentos.

(TJSP; Apelação Cível 1003111-60.2024.8.26.0704; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2025; Data de Registro: 30/04/2025);

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO DE 22 HORAS. PERDA DE CONEXÃO. REMARCAÇÃO DE PASSAGENS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. DANO MATERIAL COMPROVADO. SENTENÇA

REFORMADA. 1. Relação de consumo configurada entre as partes, aplicando-se, in casu, os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC. 2. O cancelamento de voo por problemas técnicos operacionais ou restrição operacional do aeroporto estão inseridos nos riscos da atividade explorada pela companhia aérea, sendo incapaz de excluir a responsabilidade da prestadora de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC. 3. O dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte, por força dos arts. 734 e 737 do Código Civil, respondendo o transportador por danos causados aos passageiros, salvo motivo de força maior devidamente comprovado. 4. A ausência de prova robusta acerca das excludentes de responsabilidade alegadas pela companhia aérea, em afronta ao disposto no art. 373, II, do CPC, impõe o reconhecimento da falha na prestação do serviço. 5. **Atraso superior a 22 horas para chegada ao destino final**, com perda de conexão internacional previamente contratada junto a outra companhia aérea, ultrapassa o mero dissabor cotidiano, configurando dano moral indenizável. 6. O contrato de transporte constitui obrigação de resultado, devendo o transportador conduzir o passageiro incólume ao destino, no horário convencionado, sob pena de responder pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento contratual. 7. Danos materiais devidamente comprovados mediante documentação idônea acostada aos autos, demonstrando os gastos extraordinários suportados pela autora para remarcação das passagens aéreas, em observância ao princípio da reparação integral do dano, insculpido no artigo 944 do Código Civil. 8. **Valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade**, consideradas as circunstâncias do caso concreto e a jurisprudência desta Câmara em casos análogos. 9. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1026520-05.2022.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025);

***RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Transporte aéreo – Cancelamento de voo nacional, com mudança de itinerário por duas vezes, gerando atraso de 13 horas até o destino – Ação julgada parcialmente procedente, condenando a ré ao pagamento de indenização de R\$ 2.000,00 – Insurgência pelo autor, pretendendo majoração da indenização para R\$ 10.000,00 – Acolhimento parcial – Responsabilidade da ré que é incontroversa - Situação vivenciada pelo autor que justifica elevação da indenização, mas não para o patamar pretendido, e sim para R\$ 7.000,00 – Valor adequado à recomposição do dano; que pune a ré pela má prestação do serviço; que se coaduna aos valores praticados para situações similares, sem ocasionar enriquecimento indevido - Honorários fixados que com a majoração da indenização por dano moral não mais estão desarrazoáveis – Sentença parcialmente reformada, tão somente para elevar o valor da indenização**

– Recurso do autor parcialmente provido, nos termos do presente acórdão.*

(TJSP; Apelação Cível 1010450-38.2024.8.26.0068; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025); e

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:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

08/04/2025).

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Como não foram arbitrados honorários na origem, não há que se falar em majoração.

Recursos interpostos contra esta decisão, salvo expressa e oportuna oposição, estão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA