



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437729

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1168581-15.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UNITED AIRLINES INC., é apelada CYLA GOLDFAJN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1168581-15.2024.8.26.0100

Apelante: United Airlines Inc.

Apelada: Cyla Goldfajn

Ação: Reparação de Danos Morais

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª Instância: Dra. Ana Carolina Gusmão de Souza Costa

Voto nº 14.704

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Cancelamento do voo contratado. Alegação de problemas operacionais com a aeronave, que impediram o cumprimento do contrato. Ausência de comprovação. Fortuito interno. Falha na prestação dos serviços contratados. Atraso de, aproximadamente, 27 horas para chegada ao destino. Danos morais *in re ipsa* configurados. *Quantum* fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra a r. sentença de fls. 146/150, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma da *decisum* monocrático porque: a) ocorreu um simples atraso na conclusão da viagem internacional da apelada, em razão da necessidade de manutenção para garantir a segurança de todos que estariam a bordo e não por mera desídia da Companhia Aérea, conforme comprovado pela United; b) a Apelante

prontamente providenciou a reprogramação de seu itinerário, manteve a Apelada informada a todo o momento e permaneceu disponível para quaisquer esclarecimentos que se fizessem necessários; c) disponibilizou integral assistência a Apelada com vouchers para alimentação, transporte e hospedagem; d) não justifica o exorbitante valor arbitrado a título de indenização por danos morais; e) não se trata de hipótese de dano moral *in re ipsa*; f) não houve comprovação do dano moral alegado pela apelada; g) a apelante adotou todas as medidas necessárias para mitigar eventuais dissabores; h) pugna pela improcedência da ação e subsidiariamente para que seja minorado substancialmente o *quantum* arbitrado (fls. 161/167)

Tempestiva e preparada (fls.168/173), vieram aos autos contrarrazões (fls. 178/199).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais em razão de cancelamento de voo internacional, que implicou no atraso de, aproximadamente, 27 horas para que a autora chegasse ao destino contratado, cujos pedidos iniciais foram julgados parcialmente procedentes, nos seguintes termos (fls. 146/150), *in verbis*:

“Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos (art. 487, I, NCPC) para condenar a ré a pagar compensação pecuniária de danos morais à autora no equivalente a 7 salários-mínimos nacionais vigentes ao tempo da sentença, incidindo juros legais ao mês a partir da

citação e atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da data da sentença.

Considerando o teor da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça e, de resto, mínima sucumbência da autora, condeno a ré, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo no equivalente a 10% do valor atualizado da condenação. (...)”

Daí o inconformismo.

A sentença não comporta reforma.

Prima facie, destaque-se que no caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se o art. 22, do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.

In casu, a autora adquiriu da ré passagem aérea no trecho compreendido entre São Paulo/Brasil e Washington/Estados Unidos, com partida prevista para 16.11.2023 às 22h25.

É incontroverso que houve o atraso no cumprimento do contrato de transporte aéreo, com a necessidade de realocação da demandante para que se cumprisse a viagem por meio de outra aeronave, o que importou em um atraso de, aproximadamente, 27 horas para chegada ao destino.

Sucedendo que não restou comprovado nos autos de forma robusta a alegação de que ocorreram problemas mecânicos ou operacionais com aeronave no aeroporto de origem, que impediram a decolagem e provocaram o descumprimento do contrato de transporte estabelecido entre as partes.

Note-se que as telas sistêmicas trazidas com a contestação são incapazes de comprovar a alegação da empresa aérea, visto que não passam de extratos de dados armazenados em um sistema de informática pertencente à prestadora de serviços e as declarações nele contidas somente se presumem verdadeiras em relação a quem o produziu e não contra os consumidores.

De toda forma, os fatos apontados pela ré como causa do descumprimento do contrato de transporte aéreo internacional mantido com a autora, constituem fortuito interno, o qual não afasta sua responsabilidade e decorre do risco da sua própria atividade.

Nessa linha, precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO. Atraso de voo. Chegada ao destino com cerca de 38 (trinta e oito) horas de atraso. **A companhia aérea alegou necessidade de manutenção emergencial não programada. Ocorrência de fortuito interno.** Indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Valor que não comporta redução. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP – Recurso improvido. (Apelação Cível 1002489-46.2024.8.26.0068; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024)

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO - Transporte aéreo internacional - Relação de consumo - **Cancelamento de voo – Manutenção não programada - Reacomodação em voo posterior gerando um atraso superior a 8 (oito) horas para chegada do contratante ao seu destino - Falha na prestação de serviços - Caracterização - Responsabilidade civil de natureza objetiva** - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação nº 1023706-10.2023.8.26.0577; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Relator: Lavínio Donizetti Paschoalão; Data do Julgamento e da Publicação: 22/04/2024)

Patente a falha na prestação de serviços pela apelante em cancelar o voo, sem a devida comunicação prévia, que resultou em um atraso aproximado de 27 horas para a chegada da autora aos Estados Unidos.

Ora, como a recorrente não comprovou a causa excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, responde objetivamente pelos danos causados a demandante.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

De outra banda, o dano moral, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa provas maiores frente aos fatos discutidos entre as partes.

Cumpria à ré se atentar à regularidade de sua operação, entretanto não o fez, ocasionando atraso em relação ao originalmente contratado, o que acarretou a autora evidente constrangimento, sendo obrigada a aguardar em demasia para ser realocada em um outro voo.

Assim, segundo as regras ordinárias de experiência, tais fatos não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo devida a correspondente reparação extrapatrimonial.

Passo à análise do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra empresa aérea pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, não há falar em redução do *quantum* indenizatório, pois o valor fixado na origem mostra-se razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

À propósito, colaciona-se precedente desta Corte de Justiça:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA REFORMADA. I. CASO EM EXAME - Ação de indenização por danos morais devido a atraso de voo internacional de aproximadamente 24 horas, com sentença de improcedência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Configuração de dano moral em razão do atraso do voo. III. RAZÕES DE DECIDIR - Dano moral de natureza in re ipsa, prescindindo de prova. **Indenização de R\$ 10.000,00, adequada ao caso.** IV. DISPOSITIVO E TESE - Sentença reformada. Tese de julgamento: "1. O atraso de voo internacional configura dano moral. 2. O valor da indenização deve ser proporcional às circunstâncias do caso." RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1177380-81.2023.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo internacional. Responsabilidade civil objetiva. Sentença de procedência. Inconformismo da autora. Controvérsia recursal restrita à majoração do valor da indenização por danos morais. Realocação de voo em razão de restrições operacionais. Atraso de aproximadamente 56 horas para chegada ao destino. Fortuito interno inerente à atividade econômica. Falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço. **Dano moral configurado. Majoração da indenização de R\$ 7.000,00 para R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto.** Sentença reformada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso provido. (Apelação Cível
1044753-16.2023.8.26.0100; Relator (a): REGIS
RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de
Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 14/02/2024; Data de Registro: 14/02/2024)

Logo, confirma-se a bem lançada sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor da apelada, fixando a verba devida pelo apelante em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora