



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445926

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031373-57.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIANA MONCAYO RODRIGUES SAVOLDI, é apelado UNITED AIRLINES INC.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1031373-57.2022.8.26.0100 - São Paulo

Apelante: Mariana Moncayo Rodrigues Savoldi

Apelado: United Airlines Inc

Foro Central Cível

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Rodrigo Jae Hwa An**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 459

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. R. Sentença que reconheceu culpa exclusiva da agência de viagens. Insurgência da autora. Pretensão de atribuir responsabilidade solidária à companhia aérea. Cabimento. Autora que detinha número de confirmação do voo informado pela ré. Ciência sobre a impossibilidade de embarque somente no aeroporto. Fatos que denotam responsabilidade solidária entre as integrantes da cadeia de consumo. Precedentes do E. TJSP. R. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 94/96, cujo relatório se adota, que, em ação de indenização por danos materiais cumulada com danos morais, ajuizada por MARIANA MONCAYO RODRIGUES SAVOLDI contra UNITED AIRLINES INC., julgou improcedente o pedido.

Recorre a autora, alegando que a apelada responde solidariamente com a agência de turismo, na medida em que foi impedida de embarcar em razão de *overbooking*, restando patente o descumprimento contratual. Pugna pelo provimento do recurso para reformar a r. Sentença e condenar a ré ao ressarcimento das despesas havidas pela autora com deslocamento e alimentação ante a impossibilidade de embarque na data programada, além de danos morais.

Contrarrazões às fls. 117/122.

É o relatório.

O recurso prospera em parte.

Depreende-se dos autos que a autora adquirira passagens por meio do sítio



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

www.cheapoair.com para viagem ao Brasil, onde tem residência na cidade de Campinas-SP.

Porém, quando de seu retorno aos EUA, foi impedida de embarcar ante a não emissão do trecho de volta pela agência de viagens norte-americana.

Ao contrário do alegado pela apelante, restou provado pela apelada que não houve prática de *overbooking*, vez que a aeronave decolou do Aeroporto Internacional de Guarulhos em 12/03/2022 para os EUA com assentos vazios (fls. 76).

Todavia, a apelante foi impedida de embarcar porque, segundo a apelada, a agência de viagens deixara de emitir o trecho de volta, embora a prestadora de serviços tenha recebido diversos avisos por parte da companhia aérea ré para que o fizesse, sob pena de cancelamento do ticket.

Pois bem.

Cumprе destacar que, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, nas ações de reparação de danos por má prestação de serviços envolvendo responsabilidade civil de fornecedores de serviços, a lei consumerista autoriza ao consumidor o direito de demandar contra quaisquer dos integrantes da cadeia produtiva, sendo esses solidariamente responsáveis por eventuais danos causados.

E mais: a responsabilidade é objetiva, ou seja, independentemente de culpa, bastando que o consumidor comprove a conduta do fornecedor, o dano e o nexo causal entre ambos

Mencionada responsabilidade só é afastada quando o fornecedor demonstra a ocorrência de alguma das excludentes previstas no art. 14, § 3º do CDC, quais sejam, ausência de defeito no serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela falha na prestação de serviço.

A despeito da narrativa da ré, verifica-se que a autora possuía número de confirmação do ticket de retorno informado pela própria apelada, conforme consta de fls. 20 (BX8N2Q).

Entretanto, ao chegar ao aeroporto para providências de despacho de bagagem e embarque, foi informada de que o trecho de retorno não havia sido emitido pela agência de viagens americana, razão pela qual teve seu embarque negado.

Vê-se que a ré enviou, de fato, diversos avisos à agência para que os trechos de volta fossem emitidos. Contudo, nada fora informado à autora sobre o problema antes da data da viagem, o que representa falha na prestação de serviços ante a ausência de informação adequada à consumidora sobre as circunstâncias da viagem de retorno.

Não pode a apelante arcar com as consequências decorrentes de falha na comunicação negocial/logística entre a emissora do ticket e a transportadora, motivo pelo qual,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

solidariamente, responde a companhia aérea ré pelo transtorno enfrentado pela autora.

Acerca da responsabilidade solidária entre os fornecedores integrantes da cadeia de consumo, já decidiu esta Colenda Câmara:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS - Relação de consumo - Transporte aéreo internacional - Aquisição incontroversa da passagem pela consumidora - Autora que, momentos antes do horário de embarque, ao comparecer ao guichê da ré, foi informada que não havia bilhete em seu nome - Sentença de procedência - Acerto - Apelante que busca atribuir a falha na prestação dos serviços à empresa terceira, supostamente a responsável pela emissão das passagens, que não integra o polo passivo da demanda - Descabimento - Existência de parceria comercial notória entre as companhias (Gol, Smiles e CopaAirlines) - Responsabilidade solidária e objetiva entre os fornecedores (artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, e 14 do CDC) - Excludentes de responsabilidade não demonstradas - Litigância de má-fé pela ré - Não configuração - Dolo não evidenciado - Sentença mantida, com a majoração da verba honorária para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1021971-14.2023.8.26.0068; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 25/09/2024)

Dessa forma, deve a apelada responder pelos danos suportados pela autora ante a impossibilidade de embarque na data pretendida.

Em relação aos danos materiais, esses restaram demonstrados pela apelante, vez que ela teve de se deslocar de Campinas, onde tem domicílio no Brasil, para o Aeroporto de Guarulhos em dois dias seguidos. Entretanto, algumas ponderações devem ser feitas.

A autora juntou comprovantes de pedágio pagos em ambos os dias (12 e 13 de março de 2022). Todavia, é evidente que o reembolso pela despesa referida deve se limitar ao dia em que a consumidora teve frustrada sua expectativa de embarque, qual seja, dia 12/03/2022. Logo, o reembolso a esse título deve ser de R\$ 31,70, conforme comprovantes às fls. 25.

Também não se vê razão para a ré reembolsar à autora o valor da viagem por aplicativo realizada dentro de Campinas no dia 13/03/2022, constante de fls. 29, às 5h10 da manhã, uma vez que o novo embarque ocorreu na noite daquele dia, em Guarulhos.

Por fim, não há que se imputar à ré o custo para realização do teste de COVID-19 (fls. 27), de R\$ 99,90. Embora fosse condição para embarcar no dia 13/03/2022 (fls. 22), não há prova de que não o fosse também no dia anterior, data original do retorno da apelante aos EUA. Assim, uma vez que era requisito para a viagem, o custo deve ser suportado pela própria autora.

Feitas as observações, o montante a título de danos materiais que deve ser reembolsado pela ré à autora é de R\$ 353,12, devidamente corrigido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto aos danos morais, não há dúvida de que restaram configurados, dada a frustração enfrentada pela autora quando impedida de embarcar na data originalmente contratada e a necessidade de aguardar 24 horas para novo embarque.

Todavia, não se vislumbra culpa grave da ré, mas sim problema inerente a este tipo prestação de serviços, que tem logística complexa, como é ressabido.

Assim, não se pode impor à ré fornecedora indenização elevada, incompatível como risco do negócio.

Portanto, consideradas as circunstâncias da causa e casos similares, dentro de critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e para evitar o estímulo à cupidez exagerada e à litigância desenfreada, tenho por justo e razoável arbitrar o valor em R\$ 3.000,00.

Há precedentes desta Colenda Câmara:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo por 45 horas. Sentença de procedência. Apelo dos autores. Falha na prestação dos serviços e dever de indenizar incontroversos. Pretensão de majoração da indenização por danos morais. Acolhimento. Quantum indenizatório fixado em R\$ 1.000,00 para cada autor, que não se mostra adequado para os fins a que se destina. Majoração para R\$ 3.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 15.000,00. Montante que se revela razoável e adequado ao caso concreto e em consonância com a jurisprudência desta C. Câmara em casos semelhantes, considerando que a viagem se deu em grupo familiar. Valor superior não se justifica, à míngua de demonstração de circunstâncias mais graves. Carga sucumbencial. Atribuição integral à ré. Aplicação do art. 86, § único, do CPC. Autores que decaíram de parte mínima dos pedidos, observando-se ainda a Súmula 326 do STJ. Sentença reformada em parte, sem majoração dos honorários advocatícios. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006609-21.2024.8.26.0008; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

Diante do exposto, VOTO por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para JULGAR PROCEDENTE EM PARTE o pedido da autora, condenando a ré: i) ao pagamento dos danos materiais de R\$ 353,12, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar da citação; e ii) em indenizar à autora os danos morais arbitrados em R\$ 3.000,00, com correção monetária a partir da publicação desta decisão (Súmula 362 STJ) e juros de mora a contar da citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se que a atualização das quantias deve ocorrer pelo IPCA, e os juros moratórios à Taxa SELIC, deduzido o IPCA, conforme artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante a alteração do resultado do julgamento, afigurada a sucumbência recíproca, fica rateado entre as partes o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, cabendo metade desses a cada qual.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator