



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447874

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1126834-22.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes RAFAEL BALBINOTTE, VÍTOR CARVALHO MACEDO, BENITO BALBINOTTE MACEDO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e CAMILA BALBINOTTE MACEDO, é apelada CONTINENTAL AIRLINES INC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1126834-22.2023.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: RAFAEL BALBINOTTE E OUTROS

APELADA: UNITED AIRLINES INC.

VOTO N. 25.365

APELAÇÃO – Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo internacional – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Parcial acolhimento – Convenção de Montreal, reguladora do transporte aéreo internacional, omissa em relação a danos morais – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Entendimento respaldado pela recente tese, fixada pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE n. 1.394.401, com repercussão geral reconhecida – A eventual ocorrência de problemas técnicos na aeronave não se qualifica como causa excludente do nexo causal – Típico exemplo de fortuito interno, diretamente associado ao risco da atividade – Precedentes do TJSP – Passageiros que chegaram ao destino com aproximadamente 16 horas de atraso – Requerida cumpriu somente de forma parcial o seu dever de assistência, deixando de fornecer hotel para os demandantes e fazendo com que pernoitassem no chão do aeroporto de Chicago com criança de cinco anos – Atraso que acarretou perda de voo contratado com empresa diversa – Danos morais caracterizados – Responsabilidade civil – Doutrina – Indenização que comporta arbitramento no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada litigante, totalizando R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais) – Quantia que se revela razoável diante das peculiaridades do caso – Montante almejado pela parte autora (R\$ 40.000,00) que configuraria indevido enriquecimento sem causa – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por **RAFAEL BALBINOTTE, CAMILA BALBINOTTE MACEDO, VÍTOR CARVALHO MACEDO e BENITO BALBINOTTE MACEDO** (menor representado pelos genitores) em face de **UNITED AIRLINES INC.**

Narram os autores que adquiriram passagens aéreas com a requerida para viajar de Chicago a São Paulo, conforme o itinerário abaixo

elencado:

(i) Voo UA845 - decolagem do aeroporto de Chicago (Estados Unidos) no dia 28.07.2023, às 21h10, e chegada no aeroporto de Guarulhos (São Paulo/BR), às 09h30 do dia seguinte.

Os requerentes relatam que: (i) após o embarque na aeronave, foram informados de que o voo sofreria um atraso; (ii) aguardaram “por horas” no avião até receberem a informação de que o voo seria remarcado para o dia seguinte, às 13 horas; (iii) não houve auxílio material algum, sendo necessário pernoitar no chão do aeroporto com criança; (iv) chegaram a São Paulo apenas à 01h27 do dia 30.07.2023, com atraso de aproximadamente 16 horas ; (v) em decorrência do narrado, perderam o segundo voo programado, adquirido de companhia aérea diversa (Latam).

Pugnam, assim, pela condenação da ré ao pagamento de indenização extrapatrimonial na quantia de R\$ 10.000,00 para cada autor (R\$ 40.000,00 no total).

A empresa ré contestou o feito às fls. 52/61, alegando, em síntese, que o atraso se deu em decorrência de manutenção não programada e que prestou o suporte necessário aos passageiros.

Sobreveio, então, a r. sentença de fls. 128/130, por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou a demanda improcedente, *in verbis*:

“Ante o exposto JULGO IMPROCEDENTE o pedido, resolvendo a ação nos termos do art. 487, I do CPC. Ante a sucumbência, custas e os honorários advocatícios pela autora, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa”.

Inconformada, apela a parte autora às fls. 133/147, reforçando os termos da inicial e pugnando pela reforma da r. sentença com a total procedência do pedido.

Contrarrazões às fls. 153/158 sem arguição de matéria preliminar.

A Procuradoria de Justiça, em manifestação exarada às fls. 172/177, aduziu não haver interesse público ou social do deslinde da demanda, deixando de ofertar parecer.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso é provido em parte.

Cuidando-se de transporte aéreo internacional, a controvérsia deve ser regida, em princípio, pela Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), introduzida no ordenamento jurídico pátrio pelo Decreto n. 5.910/2006, conforme decidido pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Tema n. 210, com edição da 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”*.

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor, nos casos em que o transporte é tomado por destinatário final do serviço, é aplicado no tocante à responsabilização por dano moral, notadamente em detrimento da reparação tarifada, uma vez que o tema ultrapassa o âmbito da Convenção e não foi considerado especificamente pelos países signatários.

Esse entendimento encontra respaldo no julgamento, com repercussão geral reconhecida, do RE n. 1394401, pela Suprema Corte, ocasião na

qual se fixou o seguinte entendimento: *“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”*¹ (Tema n. 1.240 – acórdão ainda pendente de publicação).

Quanto aos fatos, é incontroverso o atraso no trecho de retorno contratado pela parte autora (Chicago-Guarulhos) em razão de manutenção não programada da aeronave. Também não divergem as partes em relação ao tempo de aproximadamente 16 horas além do previsto para que os postulantes alcançassem seu destino.

Tratando-se de danos morais, a responsabilidade da companhia aérea, fornecedora na relação de consumo, é objetiva, devendo indenizar o consumidor *“por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*, na dicção do art. 14 do CDC.

Por sua vez, a ocorrência de eventual manutenção na aeronave, ainda que não programada, não se qualifica como causa excludente dessa responsabilidade. Cuida-se de típico exemplo de fortuito interno, diretamente associado ao risco da atividade e, portanto, incapaz de romper o nexo causal da obrigação de indenizar.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já concluiu:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ATRASO DE VOO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NÃO VERIFICADA. PRESCRIÇÃO. INAPLICABILIDADE DA CONVENÇÃO DE MONTREAL. INCIDÊNCIA DO CDC.

¹ <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=6450365&numeroProcesso=1394401&classeProcesso=RE&numeroTema=1240>

DEFEITO MECÂNICO NA AERONAVE. CARACTERIZAÇÃO DE FORTUITO INTERNO. OCORRÊNCIA QUE NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE CIVIL. FUNDAMENTO NÃO ATACADO. CARACTERIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. PRETENSÃO DE REEXAME DO VALOR REPARATÓRIO FIXADO NA ORIGEM. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. AGRAVO IMPROVIDO (...) 2. *Em caso de ação indenizatória por falha no serviço de transporte internacional de passageiros, não é possível pretender a aplicação da prescrição bienal estabelecida pela Convenção de Montreal, porque aplicável o CDC. Precedentes.* 3. *A alegação de que configurada hipótese de caso fortuito apta a excluir a responsabilidade do transportador não prevalece porque não impugnado o argumento do acórdão recorrido de que referido fortuito seria do tipo interno, isto é, insuficiente para romper o nexo causal. Incidência da Súmula n. 283/STF (...)* 6. *Agravo regimental a que se nega provimento*” (AgRg no AREsp 747.355/RJ, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 15/12/2015) – sem ênfase no original;

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANS-ORTE AÉREO. PROBLEMAS TÉCNICOS. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MODERAÇÃO. REVISÃO. SÚMULA N. 7/STJ. 1. A ocorrência de

problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação e, consequentemente, o dever de indenizar.2. É inviável, por força do óbice previsto na Súmula n. 7 do STJ, a revisão do quantum indenizatório em sede de recurso especial, exceto nas hipóteses em que o valor fixado seja irrisório ou exorbitante.3. Agravo regimental desprovido por novos fundamentos” (AgRg no Ag 1310356/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 14.04.2011) – sem destaque no original.

No caso em tela, respeitado o entendimento do julgador monocrático, é certo que a aflição e o desconforto a que foram submetidos os autores não podem ser considerados mero dissabor.

De proêmio, destaca-se que o atraso acarretou a perda de voo contratado com empresa diversa e prevista para o mesmo dia da chegada ao destino.

Além disso, os recorrentes comprovaram, por meio de fotos e vídeos, que pernoveram no chão do aeroporto de Chicago, tendo entre eles uma criança de 05 anos, uma vez que a companhia aérea deixou de fornecer hospedagem.

Tal conduta viola o dever previsto na Resolução ANAC n. 400/2006:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I – atraso do voo;

II – cancelamento do voo;

(...)

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” – sem ênfase no original.

Ressalte-se que referido acontecimento não foi impugnado pela companhia aérea, que demonstrou somente o oferecimento de *vouchers* de alimentação.

Assim, infere-se que o dano extrapatrimonial é inequívoco, pois os demandantes certamente foram submetidos a extremo desconforto e estresse psicológico em virtude de terem sido forçados a amargar horas no aeroporto, afora a demora considerável para alcançar a seu destino.

Ora, mesmo que se considere a complexidade do serviço oferecido pela ré e sua sujeição a problemas ocasionais, como manutenção

necessária de suas aeronaves, fato é que a requerida não cumpriu com seu dever de assistência ao deixar seus passageiros aguardando por período considerável, sem que pudessem descansar em local adequado.

Afinal, diante da extensão da morosidade do reparo efetivado, era evidente a necessidade de desembarcar os passageiros e de lhes fornecer acomodação adequada, mesmo porque, conforme narrado pelos postulantes e não questionado pela requerida, quando do desembarque já se tinha a informação de que o voo somente se realizaria às 13 horas do dia 29.07.2023.

Existente o dano moral, passa-se, agora, à análise do *quantum* a ser arbitrado.

Não se desconhece que a justa reparação dos danos morais sofridos 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 pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo

como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em contra as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, págs. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio a esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva-compensatória-preventiva).

Calcando-se em tais balizas, infere-se que o montante indenizatório deve guardar razoabilidade com os incômodos narrados, levando-se em consideração os danos sofridos, notadamente em decorrência da espera dentro da aeronave e, posteriormente, no aeroporto, a gerar incontestável incômodo.

Ainda assim, tem-se que a quantia almejada pelo apelante, no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, não pode ser acolhida, devido a sua exorbitância, o que ensejaria enriquecimento sem causa.

Porém, frente às peculiaridades observadas, arbitra-se a importância de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada litigante que, espera-se, além de trazer alguma sensação de compensação às vítimas, sirva de incentivo para que a demandada adote providências mais eficazes para evitar situações similares.

Sobre a verba indenizatória deverão ser observados os consectários legais da seguinte forma: (i) até 30.08.2024 deverá incidir juros de mora de 1% ao mês, computados a partir da citação e, a contar de 30.08.2024, mantido o mesmo termo inicial, passará a incidir os juros de mora previstos no art. 406, §1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei 14.905/24: “A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código”; (ii) atualização monetária a partir da data do arbitramento (data de publicação do acórdão – Súmula n. 362 do STJ), com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24.

À vista dessas considerações, reforma-se a r. sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), nos moldes delineados neste acórdão.

Tendo em vista que a fixação de reparação extrapatrimonial em quantia abaixo da pleiteada não implica sucumbência recíproca (súmula 326 do STJ), incumbe à requerida enfrentar, com exclusividade, o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora