



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000413818**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1086525-66.2017.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UNITED AIRLINES INC., é apelado MARCELO SALOMÃO GUIMARÃES.

**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 J. B. FRANCO DE GODOI (Presidente sem voto), PAULO ROBERTO DE SANTANA E SÉRGIO SHIMURA.

São Paulo, 5 de junho de 2018.

**Sebastião Flávio**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica

**Voto nº 39.239**

Apelação nº 1086525-66.2017.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: United Airlines Inc.

Apelado: Marcelo Salomão Guimarães

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré.

Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado. Valor arbitrado adequado.

Mantença integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido.

Trata-se de ação indenizatória, reportada a atraso e modificação de itinerário de voo, em que a r. sentença julgou procedente o pedido, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, com acréscimo de correção monetária a partir do julgamento e de juros de mora contados da citação, além de atribuir-lhe o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação atualizado.

Apela a ré, contudo, para a reversão da conclusão de primeiro grau, em apertada síntese, sob o fundamento de que a espera para embarque em próximo voo não justificaria sua condenação ao pagamento de

indenização por dano moral ao passageiro, mas tão somente configuraria incômodo e dissabor.

Tem que o autor foi realocado no primeiro voo disponível, sem qualquer ônus, com destaque para a razão do atraso, isto é, fator externo que exigiu manutenção inesperada da aeronave.

Por outro lado, afirma que o valor indenizatório é elevado e por isso postula ao menos sua redução em observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Recurso regularmente recebido e processado.

É o relatório, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

A r. sentença reconheceu o dever de indenizar, porque ficou patenteada a responsabilidade civil da ré pelo problema no voo internacional de volta adquirido pelo autor, com origem em Toronto (Canadá) e destino São Paulo (Guarulhos, Brasil), com escala em Washington, com saída no dia 17.06.2017, às 17:35, chegada às 20:56 e conexão às 22:00, com chegada ao Brasil no dia seguinte, 18.06.2017, às 08:55.

A justificativa para o atraso foi a necessidade de manutenção não programada da aeronave, o que motivou espera do passageiro por cerca de 8 horas no aeroporto, com promessa de realocação em outro voo, o que não aconteceu, somente obtendo acomodação em hotel por volta das 03:00 do dia 18.06.2017, e remarcação do voo para às 09:51, porém com 3 escalas, sequenciais em Newark, Whashington e Panamá, com previsão de chegada ao Brasil às 06:30 do dia 19.06.2017.

De fato, trata-se de relação de consumo consubstanciada em contrato de transporte aéreo internacional de passageiros, em que ficou evidenciado o defeito na prestação de serviços, sobretudo porque a narrativa articulada nos autos revela a agrura passada pelo autor a respeito da solução da questão após a notícia de cancelamento do voo e que, muito embora tenha recebido assistência de acomodação, esta aconteceu tardiamente, porém sem alimentação, sem adequada informação sobre a remarcação do voo, além da importante modificação de tempo de voo, antes de apenas uma escala e no total de 13 horas e 20 minutos de viagem, para então, no dia seguinte, passar por 3 escalas e enfrentar 20 horas e 39 minutos de viagem.

Não se trata de excludente de responsabilidade (objetiva), como pretende fazer crer a ré, até porque o fortuito interno não afasta o nexo de causalidade entre o defeito evidenciado na prestação de serviços e os danos dele decorrentes, sobretudo porque o fato ocorrido não pode ser tido como imprevisível para a companhia aérea de grande porte que é, dado o tipo de

atividade empresarial desenvolvida, e que é questão “inter alios” para o passageiro.

A situação narrada nos autos, por certo, promoveu transtornos ao consumidor que ultrapassam o mero aborrecimento e chateação, notadamente pela inesperada frustração do ajuste realizado com fornecedora de serviços, angústia em receber informação adequada de quando é que embarcariam de fato para o retorno ao Brasil, além de todo o percalço que isso projetou na agenda organizacional, pessoal e profissional, do autor.

Enfim, é mesmo de rigor o reconhecimento do dever de indenizar diante da identificação dos elementos defeito, danos e nexos de causalidade na hipótese, dispensando-se a análise de culpa para o evento (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Nesse sentido é iterativo o entendimento consolidado neste egrégio Tribunal de Justiça:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA TRANSPORTE AÉREO “VOO CHARTER” ALTERAÇÃO VOO COM ANTECIPAÇÃO DA PARTIDA AUSÊNCIA DE PRÉVIA COMUNICAÇÃO COMPROVAÇÃO NECESSÁRIA QUE NÃO SE FEZ PRESENTE NOS AUTOS PERDA DE VOO - DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO TRANSPORTADOR - ART. 14, CAPUT DO CDC DANO CARACTERIZADO - AÇÃO JULGADA

PROCEDENTE EM PARTE SENTENÇA MANTIDA RECURSO IMPROVIDO” (TJSP, Apelação nº 9109031-21.2008.8.26.0000, 23ª Câmara de Direito Privado Rel. Des. PAULO ROBERTO DE SANTANA, d.j. 06.03.2013).

“Não pode a empresa aérea-apelante desrespeitar o pactuado com os autores-apelados sob o pretexto de que eles aderiram ao voo “charter” - consistente numa modalidade de voo que tem preço bastante diferenciado com possibilidade de haver reprogramação de horários, inclusive antecipação e só por essa razão impor-lhes uma prestação de serviço deficiente. Portanto, caracterizada a má prestação dos serviços e evidentes os aborrecimentos e transtornos causados nos autores pelo atraso do voo, deve a ré reparar os danos levando-se em conta a vulnerabilidade dos consumidores e a adoção do risco dos negócios, que responsabiliza de forma objetiva o fornecedor de serviços que os presta de forma deficiente (art. 14, CDC). Não é demais lembrar que é necessário que se comunique previamente aos passageiros a modificação das condições da contratação, sob pena de transformar a cláusula em potestativa pura, o que é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor” (TJSP, Apelação nº 9086997-86.2007.8.26.0000, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. SANDRA GALHARDO ESTEVES, d.j. 23.11.2011).

“RESPONSABILIDADE CIVIL Transporte aéreo - Voo 'charter' - Alteração de horário de voo sem prévio aviso ao passageiro - Embora tal contrato possibilite à transportadora alterar horários, não endossar bilhetes, nem transferi-los para outros itinerários, a sua responsabilidade só é afastada se do contrato de transporte, representado pelo bilhete, não constar o horário do voo - Mas, como o horário constava do bilhete, cabia à transportadora avisar o passageiro, pois este, tendo um bilhete com hora marcada, estava autorizado a crer que o voo se realizaria dentro da pontualidade programada - Descumprimento do horário pela ré caracterizou sim atraso de voo, constituindo numa falha no transporte contratado - Dano moral - Ocorrência - Prova - Desnecessidade - Basta a prova do fato que gerou a dor - Fixação em R\$ 5.000,00 -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Admissibilidade - Recurso desprovido" (TJSP, Apelação nº 7.083.532-0, 20ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. ÁLVARO TORRES JÚNIOR, d.j. 18.12.07).

Com relação ao valor estabelecido de indenização por danos morais, fixado em R\$ 10.000,00, entende-se que a quantia se revela consentânea com a situação e circunstâncias fáticas expendidas no processo e bem atende a critérios de reparabilidade e desestímulo a que novas práticas similares sejam reiteradas, sem incorrer no enriquecimento indevido da vítima, balizada, ainda, dentro do espectro dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Destarte, mantém-se a conclusão de primeiro grau, tal como lançada, apenas com a majoração dos honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da condenação, com estofo no artigo 85, §11, do código de Processo Civil.

Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso.

**Sebastião Flávio**

Relator