



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000458886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005778-12.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante DARA REGINA FREIRE FERNANDES, é apelado UNITED AIRLINES INC..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 15 de maio de 2026.

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1005778-12.2024.8.26.0286

Apelante: Dara Regina Freire Fernandes

Apelada: United Airlines Inc.

Comarca: Itu – 3ª Vara Cível

Juízo “a quo”: Fernando França Viana

Voto nº 13.458

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO FIXADA. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta pela autora em face de sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos morais decorrente de atraso e cancelamento de voo internacional, com posterior reacomodação.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em examinar: (i) a aplicabilidade da suspensão do feito em razão do Tema 1.417/STF e a ocorrência de distinguishing; (ii) a configuração de falha na prestação do serviço de transporte aéreo diante de atraso significativo e ausência de assistência adequada; (iii) a caracterização do dano moral indenizável no caso concreto, à luz da necessidade de comprovação do prejuízo extrapatrimonial.

III. Razões de Decidir

3. “DISTINGUISHING” EM RELAÇÃO AO TEMA 1417/STF. Diferenciação das questões afetadas pelo Tema 1417/STF, em relação ao caso dos autos, pois a controvérsia não envolve fortuito externo, impondo a revogação da decisão de suspensão anteriormente proferida.

4. APLICABILIDADE DO CDC. **Configurada.** Relação de consumo configurada, com incidência do CDC quanto aos danos morais, nos termos dos Temas 210 e 1.240 do STF,

permanecendo as Convenções de Varsóvia e Montreal aplicáveis aos danos materiais.

5. DANOS MORAIS. **Configurados.** Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso (STJ, REsp 1.584.465), a saber: (a) atraso demasiado em relação ao horário originalmente contratado; (b) autora que ficou por horas dentro da aeronave, até ser informada do cancelamento do voo, sem justificativas, havendo violação do dever de informação; (c) violação do art. 12 da Resolução 400/16 que prevê antecedência prévia para comunicação de alteração de voo; (d) ausência de assistência material, violando-se os arts. 26 e 27 da Resolução 400/16, da ANAC. Indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00, de acordo com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

IV. Dispositivo

6. Recurso **provido.**

Trata-se de ação de indenização por danos morais que DARA REGINA FREIRE FERNANDES promoveu em face de UNITED AIRLINES INC., julgada improcedente.

A autora ofertou apelação (fls. 153/163). Em síntese, destacaram-se os seguintes argumentos: (a) dano moral em razão da falha na prestação de serviços da companhia aérea; (b) 6 horas de atraso em relação ao horário originalmente contratado; (c) falha no dever de informação, tendo em vista que a autora foi informada do cancelamento do voo, após período dentro da aeronave; (d) ausência de assistência material. Ao final, a parte apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, para julgar procedente a ação.

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 169/177).

É o relatório.

1. Violação ao princípio da dialeticidade (preliminar de contrarrazões)

A preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pela

companhia aérea ré não merece acolhimento.

Com efeito, não há que se falar em inobservância do princípio da dialeticidade, pois as razões do apelo da parte autora não se limitam a postular a reforma da r. sentença. A autora apresentou fundamentos pelos quais pretende ver modificada a decisão de primeiro grau.

Posto isto, afasto a preliminar alegada pela ré.

2. “Distinguishing” e revogação da ordem de suspensão

No tocante à suspensão do feito com fundamento no Tema 1.417/STF, impõe-se o seu afastamento. Isso porque, conforme delimitado nos embargos de declaração opostos no ARE nº 1.560.244/RJ, o alcance da suspensão foi expressamente restringido às hipóteses previstas no §3º, do art. 256, § 3º, do CBA, o que não se verifica no caso concreto. Trata-se, portanto, de hipótese de distinção (“distinguishing”), porquanto a alegação de manutenção não programada da aeronave não se insere no recorte temático definido pela Corte Superior.

Diante desse contexto, impõe-se a revogação da decisão que determinou a suspensão do feito, com o regular prosseguimento do julgamento.

3. Aplicabilidade do CDC

Em relação aos danos extrapatrimoniais, a relação travada entre as partes é de consumo, o que faz incidir, na hipótese, todas as regras e os princípios esculpidos no Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente em razão de sua

vulnerabilidade, pois o:

"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam" (CLÁUDIA LIMA MARQUES, "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já, a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo CDC, assim redigido:

"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços."

Há uma particularidade, quando se trata de transporte aéreo internacional, na medida em que, a aplicação do CDC se restringe aos danos extrapatrimoniais, pois de acordo com a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, que ao fixar a tese do Tema nº 210, reconheceu que *"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"*.

Tal entendimento foi corroborado pelo Tema nº 1.240, do C. STF:

"Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional."

Assim, deve-se considerar a aplicação da Convenção de Montreal para os danos materiais e o CDC para os danos morais, na hipótese de responsabilidade civil de transportadoras aéreas, no âmbito internacional.

Nesse sentido:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ALTERAÇÃO E ATRASO DE VOO SEM NOTIFICAÇÃO. AÇÃO DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA PARTE RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. Atraso em voo de mais de 29 horas. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em se verificar a legitimidade passiva da parte ré, e, subsidiariamente, o valor da indenização por danos morais e materiais. III. Razões de Decidir Aplicação da Convenção de Montreal e aplicação subsidiária do CDC ao caso (Tema 210 do E. STF). Inaplicabilidade aos danos extrapatrimoniais (Tema 1240 do E. STF). Trechos da viagem operados por companhia aérea, mas comprada em plataforma de viagens de pessoa jurídica distinta. Responsabilidade solidária (art. 25, §1º, do CDC). Restituição dos valores gastos com hospedagem, alimentação e deslocamento. Procedência. Impossibilidade de condenar a ré ao pagamento das passagens originalmente adquiridas, além das passagens para o voo seguinte, sob pena de configurar "bis in idem" e enriquecimento sem causa da parte autora. Danos morais configurados. Alteração com atraso de voo que fez a parte autora chegar com mais de 29 horas de atraso no destino. Desgaste psicológico da parte, que perdeu compromissos, destinando tempo e recursos financeiros para minimizar a

situação. Ausência de assistência material da parte ré. Quantum indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, para cada autor, que se reputa em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e ainda conforme referencial adotado por esta Colenda Câmara em casos análogos. IV. Dispositivo e Tese Sentença reformada em parte. Sucumbência da parte ré que decaiu de maior parte dos pedidos. Tese de julgamento: legitimidade da parte ré para figurar no polo passivo da ação, mas com determinação de redução da verba indenizatória por danos materiais. Recurso da parte ré parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1023084-57.2024.8.26.0071; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025, g.n.)

No entanto, a aplicação do CDC não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

Por fim, de qualquer maneira a hipótese é de reconhecimento do direito indenizatório da parte autora, seja pelo CDC, seja com fundamento na responsabilidade civil prevista nos arts. 186 e 927 do CC/02.

4. Normas aplicáveis ao transporte aéreo

O contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada.

Nesse sentido, o art. 737 do CC/02 expressa:

“o transporte está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos (...)”.

Assim, em se tratando de obrigação de resultado, se o contrato não for cumprido, sem que ocorram as excludentes de responsabilidade, obriga-se o prestador de serviços a compor os prejuízos suportados pelo passageiro.

Por seu turno, é pacífica a responsabilidade objetiva da companhia aérea, decorrente de contrato com obrigação de resultado, ou seja, transportar o passageiro incólume na forma e no tempo convençionados. Porém, o dano moral, nessa situação, deve ser demonstrado, conforme previsto no art. 251-A¹ do Código Brasileiro de Aeronáutica (com redação trazida pela Lei 14.034/2020).

Mesmo antes da referida norma, o C. Superior Tribunal de Justiça já trazia os critérios que devem ser observados para a materialização do dano moral, conforme trecho da ementa que segue:

“(...) 5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação

¹ CBA, Art. 251-A. “A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.” (g.n.)

acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (...)" (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018, g.n.).

Por sua vez, regulamentando o tema, os arts. 12, 21 e 28 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), estabelecem que:

“Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.”

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”. (g.n.)

“Art. 28. A acomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”

Ademais, incidem também os artigos 26 e 27 da mesma Resolução da ANAC:

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

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.”

“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.”

5. Exame do dano moral no caso concreto (casuística)

O dano moral deve ser demonstrado, ou seja, não incide “in re ipsa”. **Desse modo, passo a examinar as provas, pautado pelos critérios trazidos pelo C. STJ (REsp 1.584.465).**

No caso concreto, a autora comprovou a aquisição de passagens aéreas (fls. 15/18) para viagem entre Fort Lauderdale e Nova York, no dia 17/04/2024, com decolagem às 14h48min e aterrissagem às 18h, do mesmo dia.

No entanto, somente após longo período aguardando dentro da aeronave, a autora foi cientificada do cancelamento do voo, sem qualquer justificativa, tendo que se dirigir ao guichê da companhia aérea. Ou seja, somente por meio desse fato (não impugnado), já é possível concluir pela falha no dever de informação. Havia também a necessidade de comunicação com 72 horas de antecedência sobre as alterações de voo, nos termos do art. 12 da Resolução 400/16, da ANAC. Após novo período de espera em fila, a autora foi acomodada no voo que com decolagem às 20h37min e aterrissagem às 23h44min, do dia 17/04/2024. **Ou seja, houve um atraso de mais 5 horas em relação ao horário contratado originalmente.**

Em relação à assistência material, cabia à ré fornecer alimentação, hospedagem e traslado, os dois últimos, no caso de necessidade. Contudo, a ré não comprovou o cumprimento da obrigação, ao se limitar a trazer um “print” como prova, o qual foi expressamente impugnado em réplica (fl. 132),

havendo violação dos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16, da ANAC, pois a ré não se desincumbiu do seu ônus probatório.

A ré fundamentou sua defesa na ocorrência de fortuito externo decorrente manutenção não programada da aeronave.

Todavia, a necessidade de manutenção da aeronave é considerada caso fortuito interno, isto é, a justificativa dada pela ré para o atraso possui relação intrínseca à atividade prestada por ela e, com base na teoria do risco-proveito, insere-se no risco da atividade desenvolvida e fornecida pela ré no mercado de consumo.

Nessa linha de pensamento, colho precedentes da 17ª Câmara de Direito Privado, destacando-se as seguintes ementas:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. **Atraso por motivos técnicos operacionais, decorrentes de manutenção não programada. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da transportadora.** Atraso de 4 horas ao destino, ocasionando perda de compromisso profissional. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano moral caracterizado. "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1006244-45.2025.8.26.0003; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025, g.n.)

*“Apelação – Responsabilidade civil - Transporte aéreo internacional – Dano moral – Sentença de procedência – **Cancelamento de voo – Necessidade de manutenção não programada - Motivo que não exclui a responsabilidade objetiva do transportador** – Atraso de 24 horas para chegada ao destino –*

Ré que não prestou qualquer auxílio - Situação que ultrapassou o mero aborrecimento – Dano moral configurado – Recurso que visa majoração do quantum indenizatório – Majoração determinada para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Pretendida majoração dos honorários advocatícios nos termos do artigo 85 §8ºA do CPC – Não cabimento – Aplicação do parágrafo 2º do artigo 85 do CPC – Recurso provido em parte.”

(TJSP; Apelação Cível 1022571-39.2023.8.26.0002; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2025; Data de Registro: 02/04/2025, g.n.).

Esse conjunto de fatos apontados levaram à conclusão de ocorrência de danos morais indenizáveis, pois as circunstâncias que envolveram o cancelamento do voo e atraso na chegada ao destino final, ultrapassaram os meros aborrecimentos que podem ocorrer durante uma viagem via transporte aéreo.

6. Valoração do dano moral

Para a fixação do valor da indenização por danos morais é preciso levar em conta o princípio da proporcionalidade, de forma que o montante deve ter o poder de inibir a prática de novo ato lesivo, sem se constituir num prêmio ou mesmo numa fonte de riqueza para a vítima.

Assim, por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas

consequências.

Em atenção aos critérios acima mencionados, fixo o valor da indenização por danos morais em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, de acordo com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

A correção monetária deve ser auferida pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais deste E. Tribunal de Justiça-SP, até a data da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 e, após, pelo índice estabelecido pelo par. ún, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela aludida norma (IPCA). Os juros de mora são devidos à taxa de 1% ao mês (a partir da citação) até o dia anterior ao da vigência da citada lei. Após, incidirão juros moratórios à taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406, do CC/02, com a redação da mesma lei acima referida (SELIC - IPCA), para o período posterior. Essa conclusão justifica o parcial provimento do recurso.

Em suma dou provimento ao recurso.

7. Dispositivo

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** às razões recursais da autora, para reformar a r. sentença, para julgar procedente a ação para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

A alteração do julgamento implica a modificação do ônus sucumbencial. A companhia aérea ré suportará o pagamento integral das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários do advogado da autora, os quais fixo em 15% do valor da condenação (principal, com juros e correção monetária). Outrossim, o resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator