



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
31ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1127701-78.2024.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: ----- Requerido: **UNITED AIRLINES INC.**

Prioridade Idoso

Tramitação prioritária Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Adler Batista Oliveira Nobre**

Vistos.

1. Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais movida por ----- em face de **UNITED AIRLINES INC.**, ambos qualificados nos autos.

A autora ajuizou a presente ação alegando, em síntese, que é pessoa idosa, com mobilidade reduzida e, ao viajar de Houston (EUA) para Guarulhos (SP) em voo operado pela ré, foi conduzida por um preposto da companhia aérea, que lhe prestava auxílio com cadeira de rodas, ao portão de embarque incorreto. Narrou que, em decorrência do erro, embarcou em uma aeronave com destino a Sidney, na Austrália, e que somente percebeu o equívoco após horas de voo. Sustentou que, em razão da falha na prestação do serviço, sofreu um atraso de dois dias para chegar ao seu destino final no Brasil, totalizando mais de 42 horas de viagem, o que lhe causou a perda da comemoração de seu aniversário, além de ter sido diagnosticada com Paralisia de Bell em decorrência do estresse extremo vivenciado. Requereu a concessão da justiça gratuita e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) (fls. 1/10).

Em decisão inicial, o juízo determinou à autora a comprovação da hipossuficiência financeira, bem como a emenda da petição inicial para sanar irregularidades, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de indeferimento do benefício da gratuidade e cancelamento da distribuição (fls. 22/24).

A autora apresentou petição de emenda à inicial, na qual juntou documentos para comprovar a alegada insuficiência de recursos e prestou os esclarecimentos determinados pelo juízo, reiterando o pedido de concessão da gratuidade da justiça (fls. 27/29).

1127701-78.2024.8.26.0100 - lauda 1

O juízo deferiu o benefício da gratuidade de justiça à autora e determinou a citação da parte ré para apresentar contestação no prazo legal (fls. 45/46).

A ré, devidamente citada, apresentou contestação. Preliminarmente, impugnou a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
31ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

concessão da justiça gratuita. No mérito, sustentou a culpa exclusiva da autora, que não teria se atentado à alteração do portão de embarque e teria indicado o portão incorreto ao funcionário que a auxiliava. Argumentou que, apesar da ausência de responsabilidade, prestou toda a assistência necessária à passageira, reacomodando-a em voo de classe executiva. Defendeu a inocorrência de danos morais indenizáveis, por se tratar de mero aborrecimento, e, subsidiariamente, a configuração de culpa concorrente, pugnando pela improcedência dos pedidos (fls. 52/65).

O juízo determinou a intimação da autora para apresentar réplica (fls. 104).

A autora apresentou réplica, na qual refutou as teses defensivas e reiterou os termos da petição inicial. Argumentou que a responsabilidade pela condução ao portão de embarque correto e pela conferência dos documentos era exclusiva da companhia aérea, nos termos da legislação da ANAC. Alegou que a ré agiu com má-fé ao alterar a verdade dos fatos, requerendo sua condenação por litigância de má-fé (fls. 107/121).

Instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir, o juízo advertiu que o silêncio ou o protesto genérico seriam interpretados como anuência ao julgamento antecipado da lide (fls. 122/123).

A autora manifestou desinteresse na produção de novas provas e na designação de audiência de conciliação, requerendo o julgamento antecipado do feito (fls. 126).

A ré, por sua vez, também informou não ter outras provas a produzir e concordou com o julgamento antecipado da lide, reiterando os pontos que considerou incontroversos e os pedidos formulados em sua contestação (fls. 127/129).

Vieram os autos conclusos.

2. A preliminar de impugnação à gratuidade de justiça, suscitada em contestação, não merece acolhida. O benefício já foi concedido em decisão de fls. 45/46, após a autora apresentar documentos que, na análise daquele momento processual, foram considerados suficientes para demonstrar a hipossuficiência alegada (fls. 27/29), não tendo a ré trazido aos autos prova cabal em sentido contrário, capaz de reverter a decisão.

1127701-78.2024.8.26.0100 - lauda 2

Presentes os pressupostos de constituição e desenvolvimento válido e regular do processo, bem como as condições da ação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
31ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O feito comporta julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, uma vez que as questões fáticas relevantes ao deslinde da controvérsia se encontram suficientemente demonstradas pela prova documental, tendo as partes manifestado desinteresse na produção de outras provas (fls. 126 e 127/129).

No mérito, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da companhia aérea, na qualidade de fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, respondendo, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

A controvérsia cinge-se a aferir a responsabilidade da ré pelo embarque da autora em voo com destino diverso do contratado e a existência de danos morais indenizáveis.

A ré sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, ao argumento de que a autora, por desídia, teria indicado o portão de embarque incorreto ao funcionário que a auxiliava. A tese, contudo, não se sustenta.

É incontroverso que a autora, pessoa idosa e com mobilidade reduzida, solicitou e teve confirmado o serviço de assistência com cadeira de rodas (fls. 17). Tal condição impunha à companhia aérea um dever de cuidado redobrado. Ao se encarregar do transporte da passageira pelo saguão do aeroporto, por meio de seu preposto (fls. 19), a ré assumiu a responsabilidade pela correta condução da autora ao portão de embarque de seu voo, qual seja, o UA62, com destino a São Paulo (GRU), que partia do portão E4 (fls. 102).

Ainda que se admitisse, por hipótese, que a passageira tenha se equivocado ao informar o portão, tal fato não exime a responsabilidade da ré. O procedimento de embarque em uma aeronave, por razões de segurança e controle, exige a conferência do cartão de embarque pelos funcionários da companhia aérea. A falha da ré se revela patente e grave quando permitiu que uma passageira, com bilhete para São Paulo (fls. 16), ingressasse em aeronave com destino a Sidney, na Austrália. Trata-se de erro primário e inescusável na prestação do serviço, que afasta por completo a tese de culpa exclusiva da vítima.

1127701-78.2024.8.26.0100 - lauda 3

Configurada a falha na prestação do serviço, passo à análise do dano moral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
31ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

A situação vivenciada pela autora ultrapassa, em muito, o mero dissabor. Ser embarcada equivocadamente em um voo transcontinental para o lado oposto do globo, descobrir-se sozinha em um país estrangeiro e ser submetida a um périplo de mais de 42 horas para retornar ao seu destino original (fls. 21), perdendo a comemoração de seu aniversário, configura ofensa à sua dignidade, tranquilidade e integridade psíquica, caracterizando o dano moral *in re ipsa*, que independe de prova do prejuízo.

No que tange ao arbitramento do valor da indenização, devem ser sopesados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a capacidade econômica das partes e a extensão do dano. A autora pleiteia a quantia de R\$ 30.000,00. Contudo, no que concerne à alegação de que o evento teria desencadeado um quadro de Paralisia de Bell, o relatório médico de fls. 20, embora confirme o diagnóstico, não estabelece nexos de causalidade direto e inequívoco com o estresse da viagem. Sendo assim, considerando a gravidade da falha da ré, mas ponderando a ausência de comprovação de danos permanentes à saúde da autora diretamente ligados ao evento, entendo razoável a fixação da indenização no montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), valor que se mostra suficiente para compensar o abalo sofrido, sem gerar enriquecimento ilícito, e para servir de desestímulo à reiteração da conduta pela ré.

Por fim, indefiro o pedido de condenação da ré por litigância de má-fé, pois, embora suas teses não tenham sido acolhidas, não vislumbro a ocorrência de nenhuma das hipóteses do artigo 80 do Código de Processo Civil, tendo a parte exercido seu direito de defesa nos limites legais.

2. Ante o exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para **condenar** a ré, United Airlines INC., a pagar à autora, -----, a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação (art. 405, CC).

A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (1º de setembro de 2024), os juros deverão ser calculados unicamente de acordo com a taxa legal (art. 406 do CC), e a correção monetária pelo IPCA-E (art. 389, parágrafo único, do CC).

Declaro resolvido o mérito (art. 487, I, do CPC).

1127701-78.2024.8.26.0100 - lauda 4

Em razão da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
31ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, e em atenção ao disposto na Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Publique-se. Intimem-se.

Cumram-se, no mais, as disposições das Normas de Serviço do Eg. TJSP.

São Paulo, 25 de setembro de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1127701-78.2024.8.26.0100 - lauda 5