



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000297449

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005078-18.2023.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante KLM - COMPANHIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO, são apelados ICARO HENRIQUE DE ABREU MONTEIRO, OTTO DE ABREU MONTEIRO MUSSOLY (REPRESENTADO(A) POR SEU PAI) e YURI MUSSOLY.

ACORDAM, em 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 24 de março de 2025

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N.º 7398

APELAÇÃO Nº 1005078-18.2023.8.26.0271

APELANTE: KLM - COMPANHIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO

APELADOS: OTTO DE ABREU MONTEIRO MUSSOLY, YURI MUSSOLY E ICARO HENRIQUE DE ABREU MONTEIRO

APELAÇÃO. Transporte Aéreo. Ação Indenizatória. Sentença de procedência. Insurgência da companhia aérea.

FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Reacomodação de passageira em razão de manutenção inesperada em aeronave. Companhia aérea que não se desincumbiu do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar a prestação adequada do serviço (CDC, art. 14). Resolução ANAC 400/2016 que estabelece que a reacomodação deve ser feita à escolha do passageiro. Lei n.º 10.048/2000 que impõe o atendimento prioritário às lactantes.

DANO MORAL. Ocorrência em relação à Autora. Situação excepcional causadora de inegável abalo psíquico. Reacomodação da Autora, lactante, em voo diverso. Companhia aérea que noticiou a alteração poucas horas antes do horário do voo. Consumidora que não pode se programar para a longa viagem. Dano que se limita, no entanto, à Autora. Conquanto genitor e filho possam ser considerados consumidores por equiparação (CDC, art. 17), não se comprovou o dano narrado em relação a eles. Autores afirmam que, inicialmente, se tratava de viagem a trabalho a ser realizada exclusivamente pela genitora. Realidade indicativa da previsão de que a criança fosse permanecer, inicialmente, apenas com o genitor e a babá. Criança de 1 ano e 3 meses que não ficou desamparada. Alteração do voo da genitora que não foi capaz de gerar danos psíquicos aos coautores. 'QUANTUM'. Circunstâncias atípicas que justificam a fixação em R\$10.000,00 para a genitora. Valores que se guiam pelos critérios compensatório/retributivo e punitivo/repressivo e pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em cotejo com casos semelhantes desta e. Corte.

PRETERIÇÃO/OVERBOOKING. Condenação ao pagamento de 500 DES (R\$3.239,90), a título de danos materiais, que deve ser afastada. Exegese do art. 24 da Resolução ANAC n.º 400/2016. Cominação cuja natureza é de evidente indenização extrapatrimonial. Reparação respectiva, associada à indenização por dano moral, que configura 'bis in idem'. Consequências da preterição que já foram sopesadas na indenização por dano moral.

SENTENÇA REFORMADA. Julgados improcedentes os pedidos relativos à condenação da Ré ao pagamento de indenizações por danos morais aos Coautores, com afastamento da denominada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por dano material no valor de 500 DES e, por consequência, fixada a sucumbência recíproca.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 135/143 pela qual JULGADOS PROCEDENTES os pedidos deduzidos pelos Apelados em AÇÃO INDENIZATÓRIA para condenar a Apelante a (i) indenizar a Autora *Yuri* no valor de 500 Direitos Especiais de Saque (DES) devido à preterição dela, representativos, na data da viagem, a R\$ 3.239,90; e no valor de R\$ 146,15, pelos custos de transporte do aeroporto até a sua casa, a serem corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e com incidência de juros moratórios de 1% ao mês, ambos desde a data da viagem e do desembolso, respectivamente; (ii) a indenizar, a título de danos morais, a Autora *Yuri* e o Autor *O.*, no valor de R\$ 10.000,00 para cada um, e o Autor *Ícaro*, no valor de R\$ 5.000,00, sendo que a quantia deverá ser acrescida de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora desde o arbitramento; e (iii) ao ônus da sucumbência, com honorários advocatícios fixados no valor correspondente a 10% sobre o valor da condenação.

Recorre a Ré, buscando apenas o afastamento das indenizações por danos morais ou, subsidiariamente, a redução dos valores respectivos. Sustenta, em resumo, o seguinte: [i] foi necessária a manutenção da aeronave que realizaria o voo, o que acarretou na reacomodação em voos diversos no mesmo dia; [ii] foram tomadas todas as medidas visando elidir o dano da passageira *Yuri*; [iii] as indenizações por danos morais alcançam desarrazoados R\$25.000,00, o que acarretará enriquecimento ilícito dos Apelados; [iv] somente a passageira *Yuri* foi reacomodada, o que afasta a indenização aos demais; e [v] a situação não teve o condão de gerar lesão extrapatrimonial ao menor de idade, com apenas 1 ano à época dos fatos (fls. 146/152).

Contrarrazões apresentadas pelos Apelados (fls. 159/167) e parecer da d. Procuradoria de Justiça juntado às fls. 178/185, pelo não provimento do recurso.

Designada sessão de julgamento para 19/11/2024, o processo foi retirado de pauta para reanálise do caso (fls. 188).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo recursal (fls. 153/155), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Os Apelados propuseram a presente ação indenizatória, alegando, em resumo, que possuíam viagem de volta de Amsterdã/Holanda para São Paulo no dia 29/06/2023, com saída às 12h50 e chegada às 19h50. No entanto, às 9h09 no dia da viagem, receberam *e-mail* da companhia aérea com informação de que, devido à manutenção da aeronave a ser utilizada, a Autora *Yuri* seria reacomodada para novo voo que, saindo de Amsterdã, faria conexão no Rio de Janeiro e chegaria em São Paulo somente às 23h30. Narraram que o Autor *O.*, à época com 1 ano e 3 meses de idade, ainda em período de amamentação, foi obrigado a viajar separado de sua genitora (*Yuri*).

Citada, a companhia aérea apresentou resposta e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de procedência dos pedidos – **a qual adoto como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – sob os seguintes e principais fundamentos:

“No caso em tela, os autores comprovaram os danos causados pela falha na prestação de serviços. Conforme os cartões de embarque juntados aos autos (fls. 19-22), todos os autores iriam realizar o mesmo voo, saindo de Amsterdã às 12h50e chegando em São Paulo às 19h50. Contudo, às 9h09 da manhã do dia da viagem, a Sra. Yuri recebeu um e-mail da empresa ré informando que foi realocada para outro voo, mesmo contra a sua vontade (fl. 23). Com isso, a autora chegaria em sua casa às23h30, portanto, com um atraso de quase quatro horas em relação ao voo original (fls.25-26). Porém, mais do que isso, a Autora ficaria separada de seu filho de um ano e três meses de idade, que ainda estava em período de amamentação. Os vídeos juntados pelos autores (fl. 10), mostram que os funcionários da ré não solucionaram a situação dos autores e que o voo em que os Autores O. e Ícaro viajaram tinha lugares disponíveis. (...)”

Nesse sentido, ressalto que a alegação da ré de que a troca de voos se deveu à necessidade de manutenção da aeronave que realizaria a viagem não constitui excludente de responsabilidade. Trata-se de fortuito interno, ou seja, de acontecimento previsível diretamente relacionado com a atividade econômica desenvolvida, isto é, inerente ao risco da empresa. Este é o entendimento consolidado do STJ, segundo o qual apenas o fortuito externo é capaz de afastar a responsabilidade do fornecedor (nessa linha, por exemplo, a súmula 479 do STJ). (...)

No caso em análise, restou devidamente comprovado que a falha da empresa ré na prestação do serviço de transporte feriu a dignidade e a honra dos autores, ensejando o pagamento de danos morais. Isso porque a Autora Yuri foi remanejada de voo poucas horas antes da viagem, contra a sua vontade; com isso, ela não teve como se planejar para garantir a alimentação do seu filho, que estava no período de amamentação; os atendentes da companhia aérea não resolveram o problema, limitando-se a orientar os autores a aguardarem numa longa fila e nem mesmo aceitaram a sugestão dos requerentes de permitir que o Autor Ícaro viajasse no outro voo, no lugar da Autora Yuri. Portanto, não se trata de mero aborrecimento, mas de verdadeira ofensa à dignidade dos consumidores. Sendo assim, estão presentes o ato ilícito, o nexo de causalidade e o resultado lesivo, com o que se impõe a obrigação de reparar o dano à honra dos autores (art. 5º, X, da CF). (...)

Na fixação dos valores, é preciso considerar, proporcionalmente, a gravidade da ofensa a cada um dos autores. Por isso, entendo razoável o pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à Autora Yuri e ao Autor O., visto que eles foram diretamente afetados pela conduta da ré. Em relação ao Autor Ícaro, fixo o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), pois ele foi afetado apenas indiretamente pela situação narrada, ao presenciar o sofrimento do filho e da esposa. Determino a incidência de juros de mora de 1% ao mês e correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da data desta sentença.”

Respeitada a convicção do MM. Juízo *a quo*, entendo que o decidido comporta ajuste.

A propósito, a hodierna jurisprudência acerca de falha na prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas refutou a hipótese de dano moral *in re ipsa* (presumido). Assim, para que tais episódios consubstanciem ato ilícito causador de prejuízos subjetivos, **a parte deve demonstrar, de forma indene de dúvidas, os infortúnios excepcionais, causadores de profunda lesão íntima e abalos da psique** – ou seja, deve comprovar circunstâncias que efetivamente desbordem das situações triviais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e costumeiras que envolvem a aviação.

Por outro lado, deve ser observado que o art. 1º, *caput*, da Lei n.º 10.048/2000 impõe o atendimento prioritário às lactantes, bem ainda o art. 28, *caput*, da Resolução ANAC n.º 400/2016 estabelece que a reacomodação deve ser feita à escolha do passageiro.

Consideradas tais premissas, entendo que na hipótese houve comprovação da **conduta** ilícita da companhia aérea, **nexo causal** e **dano** experimentado pela consumidora lactante.

Na hipótese, a falha na prestação do serviço se deu porque a Autora *Yuri* foi reacomodada em voo diverso do utilizado por seu filho, Coautor *O.*, que à época contava com aproximadamente 1 ano e 3 meses de idade.

A genitora, a despeito da programação realizada, foi obrigada a viajar por mais de 10 horas longe de seu filho, pois a companhia aérea não ofereceu solução razoável para a reacomodação de todos no mesmo voo ou, ao menos, de modo a garantir que filho e mãe viajassem juntos. De se notar, ainda, que os consumidores foram avisados poucas horas antes do horário de partida sobre a reacomodação, o que tolheu a oportunidade de programação de viagem da mãe acompanhada do seu filho.

Extraí-se que a companhia aérea – que não impugnou especificamente tais alegações dos consumidores – não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que prestou o serviço de forma adequada ou buscou, de alguma maneira, minimizar os prejuízos decorrentes da sua falha.

No entanto, os danos psíquicos à genitora são evidentes pela separação de criança de tão tenra idade, por longo período, em situação (voo).

Não obstante, o dano moral se restringe à Autora lactante. Isso porque, segundo narrado na própria inicial, ela tinha viagem a trabalho para a França e “*decidiu aproveitar a oportunidade, já estando na Europa, para passear com a família por uma*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

semana em Amsterdã/Holanda”, tendo adquirido “suas passagens pela empresa, e separadamente comprovou as passagens de ida e volta de seu marido e filho, os Autores Ícaro e Otto, e também da babá, a Sra. Márcia.”

Extraí-se desse contexto que, além de a criança ter cuidadora própria (babá) – e contou com seu auxílio durante o percurso – a viagem a trabalho já estava programada e a Autora somente aproveitou a oportunidade para levar o restante da família, o que indica que já era previsto que a criança pudesse ficar sozinha com o genitor e a babá. Ou seja, não se verifica dano moral ao companheiro e filho, decorrente da alteração do voo da genitora, ainda que eles possam ser considerados consumidores por equiparação (CDC, art. 17).

Destarte, a Ré Apelante foi responsável pelos transtornos morais causados à Autora lactante, que não podem ser considerados meros aborrecimentos.

Por outro lado, entendo que a sentença também deve ser reformada quanto à indenização por dano material.

A propósito, o art. 24 da Resolução n.º 400/2016 da ANAC prevê “compensações financeiras” nos valores de 250 DES para voo doméstico e 500 DES para voo internacional para o caso de preterição de passageiro (*overbooking*).

Tal cominação tem evidente natureza de indenização extrapatrimonial, na medida em que compensa financeiramente os danos psicológicos presumidamente suportados, e não indenização por dano material, como considerado na sentença.

Dessa maneira, a fim de se evitar o *bis in idem*, deve ser afastada a condenação ao pagamento de 500 DES (R\$3.239,90), pois tal cominação será considerada na fixação da indenização por dano moral.

Nesse sentido, aliás, julgados desta e. Corte:

“Apelações – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial do pedido – Reforma parcial, para majoração da indenização por danos morais. 1. Legitimidade – Sem

*consistência a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela ré. Contrato de transporte celebrado com esta última, que foi quem realizou o primeiro trecho da viagem e quem recebeu a bagagem. Pouco importa, assim, a circunstância de o extravio e o "overbooking" terem se verificado no voo, do mesmo pacote, operado por companhia parceira daquela, em regime de "codeshare". Incidência do disposto nos arts. 7º, parágrafo único, e 14 do CDC. Precedentes da Câmara. 2. **Dano Moral - Venda de assento além da capacidade da aeronave representando prática sabidamente nociva à massa consumidora e adotada ao inteiro alvedrio das companhias aéreas, por conveniência delas próprias. Hipótese em que o dano moral é presumido e decorre do sentimento de justa indignação e impotência do consumidor diante desse estado de coisas.** Caso em que a conduta da ré trouxe atraso de cinco horas na chegada ao destino final. Consideração, ademais, de ter a autora solicitado alimentação especial "kosher" e não ter sido atendida, o que, de um lado, evidencia maior sofrimento diante do ocorrido, de outro, maior grau de reprovabilidade da conduta da ré, que haveria de ter dedicado maior atenção à situação da primeira. Também devendo ser tomado em conta os transtornos decorrentes do extravio temporário da bagagem da autora. Indenização que, diante desse cenário, se majora para a quantia de R\$ 10.000,00, nos termos do pedido. 3. **Dano material – Despesas com a aquisição itens de higiene pessoal e vestuário, em substituição aos temporariamente extraviados. Gastos esses que não implicaram desfalque patrimonial para a passageira segurada, uma vez que os produtos adquiridos se incorporaram ao respectivo patrimônio e porque recuperou ela a bagagem extraviada. Episódio cabendo ser sopesado, sim, no exame do pedido de indenização por dano moral. Precedentes da Corte. 4. **Preterição de embarque – Compensação financeira prevista nos arts. 22 e 24 da Resolução ANAC nº 400/16. Verbas indevidas.** Em primeiro, porque, diante do princípio da legalidade, expresso no art. 5º, II, da CF, não é dado a agência reguladora pretender criar e tarifar figura indenizatória, sem efetiva base legal, menos ainda em dissonância com a regra do art. 944 do CC, segundo a qual "A indenização mede-se pela extensão do dano". Em segundo, porque a indenização por dano moral também pleiteada por meio desta demanda, e acolhida, já toma em consideração a aludida preterição, o que significa dizer que a concessão da pretendida compensação financeira, a pretexto do que dispõe a resolução da agência reguladora, caracterizaria indevido "bis in idem". Precedente. Norma da agência reguladora devendo ser encarada como mera referência, um norte para a resolução extrajudicial de situações tais. Negaram provimento à apelação da ré e deram parcial provimento à da autora." (TJSP; Apelação Cível 1065706-35.2022.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2023; Data de Registro: 01/06/2023)***

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – OVERBOOKING – COMPENSAÇÃO FINANCEIRA – DANOS MORAIS –



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – I- Sentença de parcial procedência – Apelo da autora – II- Relação de consumo caracterizada – Autora que contratou junto à ré transporte aéreo nacional para ir de Manaus a São Paulo e vice-versa – Ocorrência de overbooking no voo da volta, vez que não havia assento disponível para a autora – Responsabilidade da transportadora ré objetiva – Quando houver preterição de passageiro, nasce para a ré a obrigação de reacomodação com celeridade, ainda que em outra companhia, bem como promover o pagamento de uma compensação financeira – Arts. 22 a 24 da Resolução nº 400/2016 da ANAC – Autora que, em decorrência da conduta da ré, passou horas aguardando no aeroporto sem assistência – **Compensação financeira prevista em lei que visa justamente indenizar o consumidor pelos transtornos decorrentes do atraso no voo, reacomodação em outro voo e, consequentemente, atraso na chegada ao destino – Autora que faz jus à compensação financeira de 250 DES, que perfaz o valor de R\$1.869,93 – Indenização que é suficiente para reparar os danos narrados na inicial, não havendo outros elementos que justifiquem a cumulação com a condenação em dano moral, sob pena de configurar bis in idem, bem como afronta aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e ensejar enriquecimento sem causa da autora – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – Art. 252 do Regimento Interno do TJSP – III- Levando-se em consideração o trabalho desenvolvido nos autos, revelando o zelo e a dedicação dos profissionais, embora a matéria não fosse de alta indagação, razoável a redução dos honorários advocatícios devidos pela autora aos patronos da ré para 10% sobre o valor do proveito econômico por esta última obtido, nesta quantia já incluídos os honorários recursais, valor justo a remunerar o patrono da ré de forma adequada – Apelo parcialmente provido.***” (TJSP; Apelação Cível 1032809-04.2021.8.26.0224; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2023; Data de Registro: 23/02/2023)

Nesse passo, em relação à Autora lactante, a satisfação pecuniária do dano moral deve se guiar pelos critérios compensatório/retributivo e punitivo/repressivo, em cotejo com precedentes de casos semelhantes e aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Consideradas tais premissas, entendo que o valor de R\$10.000,00 para a genitora, bem observa os sobreditos parâmetros.

A esse respeito, *mutatis mutandis*, julgado desta c. Corte:

“APELAÇÃO – VOO NACIONAL – CANCELAMENTO DO VOO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*CONTRATADO – PASSAGEIRA LACTANTE – REACOMODAÇÃO EM VOO COM 8 HORAS DE ATRASO DO INICIALMENTE CONTRATADO - NOVO ATRASO – CHEGADA AO DESTINO COM 9 HORAS DE ATRASO - DANO MORAL – OCORRÊNCIA. – O cancelamento do voo originalmente contratado, com a reacomodação da passageira lactante em um voo que partiu com horas de atraso, o qual ainda sofreu um novo atraso, resultando na chegada da autora ao seu destino com 10 horas de diferença em relação ao horário inicialmente contratado, configura dano moral indenizável, especialmente **considerando a condição de lactante da autora**. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais, decorrentes do cancelamento de voo em viagem nacional, deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. – **Bem por isso, à luz do princípio da razoabilidade, a indenização por danos morais fixada em favor do consumidor deve ser majorada. RECURSO PROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível 1000226-76.2023.8.26.0003; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2024; Data de Registro: 03/04/2024).*

Assim sendo, a sentença deve ser reformada para **(i)** julgar improcedentes os pedidos relativos à condenação da Ré ao pagamento de indenizações por danos morais aos Autores *Otto* e *Ícaro*; **(ii)** afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de 500 DES (R\$3.239,90); e **(iii)** por consequência, estabelecer a sucumbência recíproca, na proporção de 50% para cada, com honorários advocatícios fixados no valor correspondente a 10% sobre o valor da condenação, devidos por ambas as partes aos patronos da parte adversa.

No mais, a sentença é mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR