



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297150

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003325-45.2024.8.26.0318, da Comarca de Leme, em que são apelantes MICHAEL RICARDO DOS ANJOS e BRUNA MARIANA SCAVASSA DOS ANJOS, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1003325-45.2024.8.26.0318

Apelantes: MICHAEL RICARDO DOS ANJOS e BRUNA MARIANA
SCAVASSA

Apelado: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Comarca: LEME

Voto nº 42417

RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Transporte aéreo – Overbooking – Ação julgada improcedente – Insurgência pelos autores – Acolhimento – Ocorrência de overbooking que é incontroversa – Autores que foram preteridos no embarque – Ré que não prestou, sequer, assistência material – Dever de indenizar, portanto, evidente – Dano moral configurado e que decorre da evidente falha na prestação do serviço imputável unicamente à ré, que vendeu mais assentos do que a aeronave dispunha – Indenização que fica arbitrado em R\$ 5.000,00 para cada autor – Montante adequado à recomposição dos danos, que pune a ré pelo mal causado, que não gera enriquecimento indevido e que se coaduna aos valores praticados por esta Turma e por este Tribunal para situações semelhantes – Precedentes – Sentença reformada – Ônus da sucumbência invertido – Recurso provido.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano moral que MICHAEL RICARDO DOS ANJOS e BRUNA MARIANA SCAVASSA moveram em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. em decorrência de *overbooking* ocorrido no voo que os levaria da cidade de Campinas-SP (VCP) à cidade de Vitória-ES, com proposta de novo embarque somente para depois de cinco horas, aos fundamentos de que, a despeito de serem incontroversos os fatos alegados, não provaram, os autores, nenhum dano efetivo que justificasse o recebimento da indenização

pretendida, sendo certo que o que pequeno lapso temporal não causa dano *n re ipsa*.

Por conta da sucumbência, os autores ficaram condenados a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformados, apelam estes – fls. 101/114 – aduzindo, em síntese, que a sentença é contraditória, pois, primeiro reconhece que o ocorrido não pode ser enquadrado como fortuito externo e que houve atraso de cinco horas, mas julga improcedente a pretensão quando houve incontestado defeito na prestação do serviço, gerando responsabilidade objetiva ao fornecedor.

Prosseguiram arguindo que a ré sequer observou os deveres contidos na Resolução nº 400 da ANAC, não lhes oferecendo a compensação financeira prevista no art. 24 ou mesmo lhes prestando assistência material nos termos do art. 27, reiterando que situação de *overbooking* configura fortuito interno e causa dano.

Reiterando que chegaram ao destino depois de cinco horas do inicialmente previsto e arguindo que o dano moral está mais do que comprovado por estes fatos, clamam pela reforma da decisão, citando julgados que entende corroborarem suas teses.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 115, com resposta às fls. 120/129.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos dos autores comportam acolhida, como será demonstrado.

A despeito do quanto arguido pela ré em sua defesa, a ocorrência de *overbooking* é incontroversa e foi por si mesma confessada.

Embora aduza que houve problema em seu

sistema interno de reservas, admitiu textualmente que os requerentes não puderam ingressar no avião porque ele estava "totalmente ocupado", levando-os, inclusive, para atestarem visualmente este fato.

Logo, evidente o defeito na prestação do serviço e por ato interno à atividade que desenvolve, atraindo a responsabilidade objetiva.

De se reconhecer que a prática de 'overbooking' submete o consumidor a situação de imprevisibilidade injustificada, visto que, apesar de contratar e cumprir com a sua obrigação (quais sejam, o pagamento das passagens e a chegada ao aeroporto a tempo), perde o embarque tão somente pela ganância da empresa aérea, que vende passagens em maior quantidade do que os assentos disponíveis no avião.

E a ré sequer coligiu aos autos prova de que tenha prestado qualquer assistência material aos autores, tal qual exige a resolução nº 400/2016 da ANAC, fornecendo-lhes apenas a realocação, que era o mínimo que deveria fazer numa situação como esta.

Indiscutível e notório, portanto, o aborrecimento e o incômodo que tais fatos lhes ocasionaram, restando inegável a ocorrência do dano moral reclamado, o que por si justificava o reconhecimento do dever de indenizar, que está relacionado ao fato do serviço defeituoso prestado pela ré e ligado à atividade que desenvolve.

Em outras palavras, vendeu mais passagens do que comportavam os assentos da aeronave; preteriu os autores no momento do embarque, não lhes forneceu qualquer compensação ou assistência material e ainda impactou suas respectivas chegadas ao destino final com mais de cinco horas de atraso e por atos que somente a si podem ser imputados.

No que tange ao valor da indenização tem-se que a quantia de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor** se mostra adequada à recomposição dos danos suportados, pune a ré pelo mal causado, é incapaz de ocasionar enriquecimento indevido e se coaduna aos valores praticados por esta Turma e por este Tribunal para casos semelhantes, inexistindo razão para fixação no valor pretendido inicialmente por não se vislumbrarem outras circunstâncias extraordinárias ou de maior gravidade.

À título exemplificativo de condenações em

situações semelhantes, os julgados que seguem:

"Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos morais e compensação financeira. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Recurso adesivo dos autores. falha na prestação do serviço. **Overbooking** responsabilidade da ré pelos fatos. A falha na prestação de serviço está bem comprovada. Danos morais bem caracterizados. No caso em comento, a ré vendeu mais passagens do que a quantidade de pessoas suportada pela aeronave, cancelou injustificadamente o embarque dos Autores, entregou mala com avarias. **Os autores chegaram ao destino com 27 horas de atraso.** Os danos morais foram bem comprovados. quantificação dos danos morais. Valor estimado pelo douto juízo que não comporta redução. **O montante da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 8.000,00 para cada autor)** fica mantido, à luz da razoabilidade. compensação financeira. art. 24 da Resolução n.º 400/16 da ANAC. Caráter indenizatório. Cobrança cumulativa com indenização por danos que caracteriza "bis in idem". Incabível. Os danos decorrentes de preterição de embarque são individualizados e podem ser mensurados economicamente e, nessa toada, não se poderia chancelar a exigência da compensação financeira (art. 24 da Resolução n.º 400/2016 da ANAC) de forma cumulativa com uma pretensão judicial de indenização por danos, seja material ou moral. A um, porque afrontaria o art. 944 do Código Civil e o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. A dois, porque a cobrança cumulativa caracterizaria evidente "bis in idem", o que não se admite para evitar o enriquecimento indevido de uma das partes. Recursos não providos." (TJSP; Apelação Cível 1027710-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023).

"AÇÃO ORDINÁRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTE DE FALHA DE

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA PROCEDENTE – OVERBOOKING – atraso de cinquenta e cinco horas em relação à viagem originariamente contratada – ressarcimento da quantia gasta pela apelada com o transporte terrestre de rigor – despesa comprovada – dano moral ocorrente – hipótese que não é de mero aborrecimento banal – indenização corretamente fixada em R\$ 7.000,00 – valor adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba. Resultado: recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1059827-50.2022.8.26.0002; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II – Santo Amaro – 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/01/2024; Data de Registro: 10/01/2024).

*“Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos morais. Overbooking. Responsabilidade da ré e existência dos danos morais que se tornaram temas imutáveis. Controvérsia reside na quantificação dos danos morais. Recurso do autor. Desacolhido o pedido de majoração. Não se vislumbra outras circunstâncias extraordinárias ou conduta grave da ré que justificasse o arbitramento de danos morais em patamar elevado pretendido pelo autor (R\$ 15.000,00). A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, **fica mantido o montante da reparação fixado em R\$ 4.000,00.** Apelação não provida.”*

(TJSP; Apelação Cível 1003988-37.2022.8.26.0003; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III – Jabaquara – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023).

AÇÃO ORDINÁRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – “OVERBOOKING” QUE OBSTOU O EMBARQUE DE DOIS DOS TRÊS APELANTES – REALOCAÇÃO DOS APELANTES EM OUTRO VOO – ATRASO DE DOZE HORAS EM RELAÇÃO À CHEGADA AO DESTINO – condenação da apelada Latam

no ressarcimento de R\$ 901,17 (despesas extras para nova contratação de aluguel de veículo), além de indenização por danos morais fixada em R\$ 1.000,00 para cada um dos apelantes – ilegitimidade da apelada CVC reconhecida por se tratar de mera vendedora das passagens aéreas e da locação de automóvel – inocorrência de pacote turístico – serviço que se esgotou com a venda – ausência de cadeia de solidariedade, nos termos do CDC – valor da **indenização por dano moral que deve ser aumentada para R\$ 3.000,00 para cada apelante** – valor mais adequado ao dano sofrido e que ostenta o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba. Resultado: recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004492-75.2022.8.26.0348; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 07/08/2023).

Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos morais. **Overbooking**. Falha na prestação de serviço de transporte aéreo caracterizada. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Controvérsia que reside na quantificação dos danos. Majoração do valor estimado pelo juízo, diante das circunstâncias do caso concreto. O dano moral suportado pelo autor é mesmo evidente. No caso em comento, para garantir maiores lucros, a ré vendeu mais passagens do que a quantidade de pessoas suportada pela aeronave, em evidente desorganização da atividade empresarial. Preteriu injustificadamente o embarque do autor, quem ficou sujeito a pernoite indesejado. Chegou ao destino com nove horas de atraso. O autor deixou de comprovar a perda de compromisso profissional. Em contrapartida, a ré forneceu hospedagem, transporte para deslocamento do autor e realocou o autor para voo que partiria no dia seguinte. Partindo dessas premissas, o valor arbitrado pelo juízo de R\$ 1.974,00 **comporta majoração para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, tendo em vista as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros fixados em julgados anteriores desta Turma Julgadora. Apelação parcialmente provida.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1052203-18.2020.8.26.0002;
Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão
Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro
Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 13/06/2023; Data de Registro:
13/06/2023).

Sobre o valor da indenização deverão incidir juros da citação e correção monetária a partir deste acórdão, a teor do contido no art. 405 e súmula 362/STJ respectivamente.

Consequentemente, os ônus da sucumbência ficam invertidos e os honorários ficam arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, capaz de remunerar de forma adequada o trabalho realizado pelo advogado.

Reforma-se, pois, a sentença proferida.

Desnecessárias maiores digressões.

3. Dá-se provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator