



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041285-26.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS, é apelada MARIAH GOMES BARINO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 29 de março de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5745

Apelação: 1041285-26.2024.8.26.0224

Comarca: GUARULHOS

Apelante: Voepass Linhas Aéreas S.A.

Apelado: M. G. B.

Juiz: Dra. MÔNICA SANDOVAL GONÇALVES BELFORT

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E
MATERIAIS. PARCIAL PROVIMENTO.**

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais e materiais, em que a parte autora, de 10 anos de idade, foi impedida de embarcar em voo de retorno para Guarulhos e, após várias tentativas de embarque frustradas, retornou à sua cidade por meio de transporte rodoviário, ficando afastada dos pais por expressivo período de tempo.

A sentença julgou parcialmente procedente a ação, condenando a parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 10.000,00.

A parte ré interpôs recurso de apelação, sustentando a ausência de falha na prestação do serviço, a não caracterização dos danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a requerida deve indenizar a autora pelos danos morais decorrentes da ausência de embarque por falta de reserva.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do transportador é objetiva, conforme o Código Civil e o CDC, não podendo a ré se eximir de responsabilidade sob a alegação de ausência de reserva em nome da parte autora.

4. Viagem promovida de forma compartilhada em codeshare, sendo as passagens do voo operado pela ré compradas junto a empresa Latam. Responsabilidade solidária pelo erro na realização

da reserva e consequente ausência de embarque da parte autora, visto que todos os envolvidos na cadeia de fornecimento de produtos e serviços respondem solidariamente perante o consumidor, consoante os arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC.

6. Devido a sucessivos erros na realização da reserva, a parte autora retornou para sua residência 5 dias após o programado, por meio de transporte rodoviário, ficando afastada de seus pais durante o período, não existindo dúvida acerca da caracterização dos danos morais.

7. Quantum indenizatório que deve ser reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, suficiente para compensar a autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

IV. Dispositivo e Tese

5. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva e solidária das companhias aéreas em viagem promovida de forma compartilhada em codeshare.

2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano sofrido.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 127/130, que julgou parcialmente procedente os pedidos da ação de indenização por danos materiais e morais, para o fim de condenar a parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 10.000,00, bem como do pagamento das custas, despesas processuais e honorários devidos aos advogados da autora em dez por cento do valor da condenação.

Segundo a parte ré, ora apelante (fls. 137/148), de rigor a improcedência da ação. Alude que inexistente reserva em nome da parte autora. Afirma que a Latam realizou a venda de bilhete aéreo para o trecho operado pela ré, mas não realizou a reserva no sistema. Aduz que não praticou qualquer ato ilícito. Salienta a não configuração dos danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 149/150, 160).

Contrarrazões (fls. 155/158).

A d. Procuradoria-Geral de Justiça deixou de oferecer manifestação no caso em apreço (fls. 167/168).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por **M. G. B.** em face de **Voepass Linhas Aéreas S.A.**

Segundo a inicial, a família da parte autora, que possuía 10 anos de idade, planejou uma viagem com retorno para Guarulhos em 28/07/2024, contudo, a parte ré negou o embarque da parte autora no voo de volta. Afirma que a alegação da ré foi que inexistia reserva em nome da parte autora. Aduz que, em ligação telefônica, ficou acordado que a ré realizaria a transferência da passagem para o dia 29/07/2024. Argumenta que a família da parte autora já tinha realizado o check in e suas bagagens já tinham sido despachadas, de modo que optaram por deixar a autora com sua tia, para não perder suas passagens aéreas e compromissos de trabalho. Diz que em 29/07/2024 houve nova negativa do embarque, diante da inexistência de reserva. Aduz que realizou a compra de uma nova passagem para o dia 31/07/2024, única data disponível. Argumenta que a parte ré novamente se recusou a realizar o embarque. Conta que optou então pela compra de passagens rodoviárias para a data de 02/08/2024, quando conseguiu retornar para sua cidade. Afirma que ficou distante dos pais por 4 dias, estando ainda no período sem suas roupas, que foram encaminhadas para Guarulhos junto com a bagagem dos genitores. Ao final, requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos materiais de R\$ 2.793,48 e danos morais de R\$ 15.000,00.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (CF/art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (CF/art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (CF/art. 5º, V).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente o autor ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII), ambas as circunstâncias presentes no caso concreto.

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).

No presente caso, a família da parte autora, que possuía 10 anos de idade, comprou passagens aéreas de retorno para Guarulhos, em 28/07/2024, com a empresa Latam, sendo o voo operado pela parte ré Voepass Linhas Aéreas S.A. (fls. 24).

Após a negativa de embarque nos dias 28/07/2024 e 29/07/2024, por não ser encontrada a reserva no nome da parte autora, foi comprada nova passagem para o dia 31/07/2024, dia em que a parte ré novamente se recusou a realizar o embarque (fls. 30/33). Conta que optou então pela compra de passagens rodoviárias para a data de 02/08/2024, quando conseguiu retornar para sua cidade (fls. 35/36). Afirma que ficou distante dos pais por 4 dias, estando ainda sem suas roupas, que foram encaminhadas para Guarulhos junto com a bagagem dos genitores.

Por sua vez, a parte ré sustenta que não encontrou reserva em nome da parte autora para o dia 28/07/2024 e impugna, de forma genérica, a alegação de que houve nova negativa de embarque no voo do dia 31/07/2024 (fls. 51/69).

Assim, verifica-se que a viagem da autora foi promovida de forma compartilhada em codeshare, acordo comercial pelo qual as companhias conseguem expandir a malha aérea comungando de canais de vendas e padrões de serviço, atuando em cooperação e desfrutando, conjuntamente, de benefícios financeiros diretos e indiretos dessa prática conforme o art. 12 da RES. ANAC 692/2022:

Art. 12. Para os efeitos desta Resolução, considera-se código compartilhado um acordo de cooperação comercial por meio do qual uma empresa aérea permite que outra empresa aérea utilize seu código designador em um voo da primeira, ou por meio do qual 2 (duas) empresas aéreas compartilham o mesmo código em um voo.

Nessa conjuntura, **a parte ré é solidariamente responsável pelo erro na realização das reservas e consequente ausência de embarque da parte autora**, visto que todos os envolvidos na cadeia de fornecimento de produtos e serviços respondem solidariamente perante o consumidor, consoante os arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC.

Além disso, não há qualquer prova nos autos de que não foi negado o embarque da parte autora no dia 31/07/2024.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação do correrido Gol Linhas Aéreas. Preliminar. Alegação de ilegitimidade

passiva. Rejeição. **Relação de consumo. Artigos 3º c.c artigo 7º, § único do CDC. Sistema de compartilhamento de transporte aéreo (codeshare) que impõe responsabilidade solidária das empresas.** Mérito. Overbooking. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Falha na prestação do serviço. Realocação em voo com aproximadamente 13 horas de atraso em relação ao programado. Danos materiais comprovados. Restituição devida. Danos morais. Cabimento. Situação que extrapola o mero dissabor/aborrecimento. Quantum fixado na origem que deve ser reduzido. Critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias. Precedentes desta Câmara. Indenização fixada em R\$3.000,00 para cada autor. Sentença reformada nesse ponto. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1106015-64.2023.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

Desse modo, evidenciada a falha na prestação do serviço da requerida, cabe a ela, com base na responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço e na teoria do risco da atividade, compensar o constrangimento sofrido pela autora em decorrência da conclusão da viagem 5 dias após o programado, como demonstrado a fls. 24, 35/36, acrescendo que no caso em tela a autora possuía apenas 10 anos de idade na data dos fatos e, devido ao ocorrido, ficou afastada de seus genitores.

Desse modo, a parte ré deve responder pelo prejuízo experimentado pela parte autora, diante do inadimplemento do contrato de transporte

aéreo.

Como já dito, **devido a sucessivos erros na realização da reserva e negativas de embarque, a parte autora retornou para sua residência 5 dias após o programado, ficando afastada de seus pais durante o período**, não existindo dúvida acerca da caracterização dos danos morais, eis que evidente o constrangimento decorrente da longa e angustiante espera para a conclusão da viagem.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

No que concerne à Convenção de Montreal, embora o STF, no RE nº 636.331/RJ com repercussão geral (Tema 210), tenha decidido 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”, o voto do Min. Gilmar Mendes ressaltou que: “a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material e não a reparação por dano moral. A exclusão se justifica porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral e porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado nos casos de reparação por dano moral.” (STF, RE 636.331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 25/5/17).

A questão foi objeto específico do Tema 1240, cujo julgado paradigma transitou em julgado em 05/08/2023, assentando a seguinte tese: **“Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos**

¹ VENOSA, Sílvio de S. In Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional”.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos, cancelamento ou perdas ou troca de voos e sem o extravio de sua bagagem.

Por maior que seja a atenção dispensada pela companhia aérea em casos de cancelamento de voo, atraso de voo, perda de bagagem ou de overbooking, fornecendo estadia em hotéis confortáveis, ressarcimento bens ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades.

Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados e ainda levar consigo seus pertences. Somente em raras hipóteses, o consumidor seria capaz de transacionar o direito de sair ou de chegar no dia e horários contratados.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Todavia, a indenização fixada pela r. sentença (R\$10.000,00) é excessiva.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$ 5.000,00 é suficiente para compensar a autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem

sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional – Ação indenizatória – Atraso na chegada ao destino em razão da impossibilidade de embarque no voo contratado por alegado "overbooking" - Chegada ao destino com atraso de aproximadamente 14 horas – **Companhia aérea que aduziu a existência de problema mecânico, o que levou à necessidade de operar com um número menor de assentos ocupados** – **Sentença que fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** – Apelo do requerente - Pleito de majoração da cifra indenizatória – Quantum indenizatório que está adequado às peculiaridades do caso, não comportando elevação – Ausência de demonstração de prejuízo que ensejasse a majoração pretendida – Companhia aérea que prestou auxílio material, além de conceder voucher de R\$ 1.000,00 (mil reais) - Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1009193-75.2024.8.26.0068; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025)

"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – OVERBOOKING – ASSISTÊNCIA MATERIAL - DANOS MORAIS - I - Sentença de improcedência – Recurso do autor – II - Overbooking no voo contratado pelo autor, que ocorreu em virtude de a empresa aérea ter vendido mais passagens do que os lugares disponíveis, o que ocasionou a necessidade de realocação do autor em outro voo e o atraso de 23 horas na chegada a seu destino final – **Ocorrência do overbooking comprovada nos autos** – **Prestação de serviço defeituosa** – **Responsabilidade objetiva da ré** – **Prova da existência do dano moral despendida** – **Impossibilidade de embarque no voo para o qual adquiriu o bilhete, sem qualquer justificativa, e atraso de 23 horas na chegada ao destino final, sem a prestação de assistência material, que é suficiente para caracterizar o dano moral** – **Ocorrência do overbooking que é evento suficiente para caracterizar situação de ofensa aos direitos da personalidade, pela própria ilicitude do fato** – **Configurado o dano moral, a estipulação da indenização deve ser ponderada** – **Indenização fixada em R\$5.000,00, face às circunstâncias do caso** - Sobre o

valor da indenização, a contar da data do arbitramento, consoante Súmula nº 362 do STJ, incidirá correção monetária, em conformidade com a Tabela Prática do Judiciário, e juros de mora, de 1% ao mês, a contar da citação - Ação procedente - Sentença reformada - Ônus sucumbenciais carreados à ré - Apelo provido". (TJSP; Apelação Cível 1007890-27.2024.8.26.0003; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Ação indenizatória. Sentença de procedência. Irresignação do autor. **Overbooking. Dano moral reconhecido na origem. Quantum indenizatório que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 por passageiro que se revela suficiente para reparar o dano experimentado.** Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias além daquelas decorrentes do próprio atraso. Precedentes da Corte. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1045610-62.2023.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024)

Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos morais e materiais. Sentença de procedência. Recurso da ré. afastada a alegação de ilegitimidade de parte. **A ré é parte legítima para figurar no processo, a despeito do acordo de cooperação denominado "codeshare". O acordo é feito entre transportadoras parceiras para obterem maiores lucros. Se operam em conjunto, possuem ambas a responsabilidade pelo risco da atividade. falha na prestação do serviço. Overbooking responsabilidade da ré pelos fatos. A falha na prestação de serviço está bem comprovada. quantificação dos danos morais. Valor estimado pelo duto juízo que comporta redução. Recurso da ré acolhido nesse ponto. O montante da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 10.000,00) comporta redução para R\$ 5.000,00, a fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, à luz da razoabilidade.**

Consectários. O valor deverá ser atualizado segundo a tabela prática dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte, desde a data de publicação da sentença. O termo inicial da incidência dos juros moratórios, cuidando-se de responsabilidade civil contratual, é a data da citação. Danos materiais comprovados. O autor juntou o recibo de emissão de nova passagem aérea que teve que adquirir após a perda da conexão aérea. As despesas feitas pelo autor estão suficientemente comprovadas. Consectários. O valor deverá ser atualizado segundo a tabela prática de atualização dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte, desde a data do desembolso. O termo inicial da incidência dos juros moratórios, cuidando-se de responsabilidade civil contratual, é a data da citação. Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1029528-51.2021.8.26.0576; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023)

Ante o exposto, **resolve-se reformar a sentença**, a fim de reduzir a indenização por danos morais para o montante de R\$ 5.000,00.

Inaplicável ao caso a determinação do artigo 85, § 11 do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita a todos os dispositivos tidos por violados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com estes fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL**
PROVIMENTO ao recurso da parte ré.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora