



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314337

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013824-35.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que são apelantes GABRIEL FONSECA SANTOS e FERNANDA DA SILVA MIGUEL, são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A, GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A e AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1013824-35.2024.8.26.0562

Comarca: SANTOS (9ª VARA CÍVEL)

Apelante: GABRIEL FONSECA SANTOS E OUTRO

Apelado(a): GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. E OUTRO

Juiz(a): DANIELA MARIA ROSA NASCIMENTO

Voto nº 3.888

APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - ATRASO DE VOO INTERNACIONAL - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAIS - Sentença de parcial procedência - Recurso da parte autora buscando majoração do *quantum* indenizatório dos danos morais e fixação de indenização pelos danos materiais - Responsabilidade da companhia aérea por falha na prestação de serviços incontroversa, ante a ausência de recurso das rés - Caso concreto - Atraso do voo, com perda de conexão, preterição de embarque e reacomodação do passageiro em voo posterior - Atraso de mais de 24 horas e extravio temporário de bagagem - DANOS MORAIS - Indenização fixadas em R\$ 2.000,00 para cada autor - Majoração do *quantum* indenizatório - Possibilidade, no caso concreto - Incontroversa a presença de circunstâncias especiais que dão a dimensão da relevância dos transtornos e da extensão dos contratemplos causados pela conduta da ré e que permitem a majoração da indenização - Valor majorado para R\$ 4.000,00 para cada autor, quantia razoável e proporcional, que atende aos objetivos de indenizar a vítima e prevenir nova conduta ilícita por parte das rés, tendo em vista as particularidades do caso em análise - Precedentes - DANOS MATERIAIS - Incabível a cumulação da multa prevista no art. 24, da Resolução nº 400 de 2016, da ANAC, com a indenização por danos morais, para evitar a dupla condenação pelo mesmo fato (*bis in idem*) - Multa administrativa que não possui natureza indenizatória a ser pleiteada judicialmente - Cabível a indenização por danos materiais somente quando cabalmente comprovado, o que não ocorreu no caso em análise - Sentença parcialmente reformada.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 272/280, complementada a fls. 289/290, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente

procedentes os pedidos formulados por Gabriel Fonseca Santos e outro, em face de Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e outro, para condenar as requeridas ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de reparação por danos morais, sendo R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a cada um dos requerentes.

Recorrem os autores (fls. 297/313), alegando, em síntese, que houve *overbooking* no voo Bogotá (Colômbia) - Belo Horizonte (Brasil), e que a empresa deveria ter apresentado o mapa dos assentos para comprovar a ausência de outros passageiros nos assentos contratados. Aduz que a Resolução nº 400 da ANAC prevê compensação financeira imediata ao passageiro preterido, sem necessidade de comprovação de prejuízo material. Pleiteia a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada passageiro, considerando os sucessivos descumprimentos contratuais e os transtornos vivenciados, uma vez que a r. sentença não teria considerado adequadamente a extensão dos danos sofridos. Pugnam, ao final, pelo provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 320/325 e 326/333.

Processo distribuído a este relator, em 06.03.2025 (fls. 334).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O recurso merece parcial provimento.

Versam os autos sobre ação reparação de danos em que postulam os autores a condenação das rés ao ressarcimento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00, para cada autor, fundamentado o pedido inicial na alegação de que adquiriram passagens aéreas com a Gol para Bogotá e, no dia da viagem, descobriram que o voo seria operado pela Avianca, o qual atrasou mais de 6 (seis) horas para ocorrer.

Narram que, na data da viagem de volta, 16.05.2024, a ré, Avianca, atrasou a saída do voo de San Andrés para Bogotá, o que fez com que os autores

perdessem a conexão de Bogotá para Belo Horizonte, pois, quando chegaram no portão de embarque, a aeronave já havia partido, prematuramente.

Alegam que foram orientados a ir para um hotel e aguardar até o dia seguinte, pois os voos estavam lotados, porém ainda havia passagens à venda pelo aplicativo da companhia aérea.

Afirmam que conseguiram ser remanejados para voo que aconteceria no dia 17.05.2024, às 16h20min, para Guarulhos, mas que, novamente, o voo sofreu atraso de 1 (uma) hora e, ainda, ao desembarcarem, foram surpreendidos com o extravio de sua bagagem.

Após regular processamento do feito, sobreveio a r. sentença que julgou parcialmente procedente o pedido de indenização por danos morais, fixado em R\$ 4.000,00, sendo R\$ 2.000,00 para cada autor.

Todavia, julgou improcedente o pedido de dano material requerido.

Insurgem-se os autores buscando a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, para cada um, e a condenação das rés ao pagamento dos danos materiais, decorrente da preterição de passageiros.

Pois bem.

No Brasil, no que toca às empresas de transporte aéreo, nossa Carta Magna consagrou a responsabilidade objetiva, fundada no risco administrativo.

Além de se tratar de responsabilidade objetiva, por força da Constituição Federal, a responsabilidade civil pelo transporte aéreo de pessoas e coisas obedece, também, no que couber, ao disposto no próprio Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Convenção de Montreal de 1975.

Deve ser observado, ainda, que o E. Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos embargos de declaração no ARE 766.618, decidiu 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 presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais**” (grifo nosso).*

A consequência é que a matéria relativa à indenização por danos morais deve ser regida pelo CDC.

DOS DANOS MORAIS

A questão relativa à responsabilidade da companhia aérea ao pagamento da indenização por dano moral encontra-se superada, ante a ausência de insurgência pela ré.

Nesse contexto, cabe apenas mensurar a indenização a esse título devida.

No caso dos autos, considerando-se os diversos atrasos ocorridos durante toda a viagem, o que culminou na perda de conexão em Bogotá (Colômbia), e o extravio temporário da bagagem dos autores, mas considerando-se também que a parte autora não alegou, e menos ainda comprovou, conforme recentemente decidido pelo E. STJ, "nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago" de sua personalidade (RECURSO ESPECIAL Nº 1.584.465 - MG (2015/0006691-6), Rel. Min. Nancy Andrighi), os danos morais não podem ser fixados no elevado e exagerado patamar pleiteado (R\$ 10.000,00), mas devem ser majorados para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) por autor.

Com efeito, no caso em exame, os fatos narrados (atraso de 7 horas do voo original, perda de conexão no trecho de volta, reacomodação no voo seguinte, atraso superior a 24 hora na volta e extravio temporário de bagagem), justificam a majoração da indenização já reconhecida, mas não para o valor pretendido.

Ainda que o autor sustente que *"a situação vivenciada colocou os apelantes em uma posição de total impotência, mesmo sabendo que cumpriram integralmente suas obrigações e seguiram todas as instruções das companhias aéreas. Não bastasse o cansaço físico, enfrentaram intensa frustração emocional,*

sentindo-se desamparados, desrespeitados e humilhados”, a verdade é que não narrou quaisquer outras circunstâncias que, em tese, ensejariam o incremento da indenização por danos morais, limitando-se a dizer que a ré não cumpriu devidamente a Resolução ANAC nº 400/2016.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Percurso de Fortaleza a São Paulo. Atraso do voo, por problemas operacionais. Consideração de que o autor permaneceu em terra sem a assistência material adequada da companhia aérea e chegou ao seu destino final com atraso de 10 horas e 30 minutos. Falta de informação adequada e clara ao passageiro sobre o motivo do atraso com a antecedência mínima de 72 horas, bem assim de alternativas de reacomodação que melhor conviessem ao passageiro, em afronta ao disposto na Resolução n. 400/2016 da ANAC (artigos 12, 20, 21, 26 e 27). Excludente da força maior não caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da ré pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo configurada (art. 14, CDC). Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00, considerado que o atraso na chegada ao destino final acarretou a comprovada perda de compromisso. Ordem de ressarcimento dos danos materiais relativo ao compromisso perdido (apresentação de espetáculo) no valor de R\$ 275,00, preservada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença em parte reformada. Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1020710-15.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 07/11/2024)

DO DANO MATERIAL

No tocante ao dano material, os autores argumentam que houve *overbooking* no voo Bogotá (Colômbia) - Belo Horizonte (Brasil), e que a empresa deveria ter apresentado o mapa dos assentos para comprovar a ausência de outros passageiros nos assentos contratados.

Sustentam que a Resolução 400 de 2016, da ANAC, prevê compensação financeira imediata ao passageiro preterido, sem necessidade de

comprovação de prejuízo material.

Pois bem.

Assim dispõe o art. 24, da Resolução nº 400, da ANAC:

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

*I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e
II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.*

Em que pese a hipótese dos autos, em tese, se enquadrar na previsão do art. 24 da Resolução nº 400 de 2016 da ANAC (*i.e.*, ocorrência de preterição de passageiros), o que, consequentemente, ensejaria, em princípio, a responsabilização das rés pelo pagamento da verba disposta no artigo acima transcrito, o pedido não comporta provimento.

Isso porque, em uma simples análise do dispositivo, é possível concluir que a referida compensação financeira tem **natureza compensatória e tem por finalidade indenizar o passageiro** pelos transtornos causados pela preterição de embarque.

Assim, aplicá-la cumulativamente à indenização por danos morais resultaria em dupla condenação pelo mesmo fato, o que é vedado pelo ordenamento jurídico pátrio.

Como sabido, o princípio do *bis in idem* impede que o mesmo fato seja objeto de dupla punição ou indenização. No caso dos autos, a condenação ao pagamento de danos morais já engloba a compensação pelos prejuízos sofridos pelos autores em decorrência da preterição de embarque.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS
– TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO NACIONAL*

– Cancelamento de voo e Overbooking – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$1.000,00 – Pretensão do autor apelante de majoração do valor da indenização e de que a companhia aérea lhe pague os prejuízos materiais por ele sofridos, incluída a multa da ANAC. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Valor da indenização fixado em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso. Não foram demonstrados danos reflexos a justificar a majoração pretendida. Ademais, é incabível a cumulação da multa da ANAC com a indenização por danos morais, para evitar a dupla condenação pelo mesmo fato (*bis in idem*). Multa administrativa que não possui natureza indenizatória a ser pleiteada judicialmente. Cabível a indenização por danos materiais, que foram comprovados. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1072091-31.2024.8.26.0002; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025)

*AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Transporte aéreo internacional - Cancelamento de voo - Sentença de procedência - Responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos provocados - Venda de passagens em número superior ao total de passageiro - Impedimento de embarque no voo contratado - Famigerado "overbooking" - Transtornos causados que superam os meros aborrecimentos do cotidiano - Indenização por danos morais devida - Valor reparatório mantido em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, com os consectários legais, para fins de observância dos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade - Inadmissibilidade, de outro lado, da compensação financeira por preterição de embarque - Impossibilidade de cumular a multa da ANAC com a indenização por danos morais, sob pena de dupla condenação pelo mesmo fato (*bis in idem*) – Sucumbência recíproca – Recurso provido, em parte.*

(TJSP; Apelação Cível 1007331-78.2023.8.26.0529; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo de pessoas – Alegação de que os autores foram impedidos de embarcar no voo de ida em razão de "overbooking", e de que o voo de volta teria sido cancelado unilateralmente (por motivo de "no show" na ida), sendo obrigados a comprar novas passagens para os dois trechos – Sentença de parcial procedência – Preliminar de ilegitimidade passiva – Relação de consumo – Solidariedade entre todos os

componentes da cadeia de fornecimento – Legitimidade passiva da agência de viagens que intermediou a venda das passagens caracterizada – Precedentes deste E. Tribunal – No mérito, as rés não se desincumbiram do ônus de comprovar que não houve qualquer irregularidade em suas condutas – Contrato de transporte aéreo – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes do Código Civil e art. 14 do CDC – Ausência de excludente de responsabilidade (solidariedade) – Danos morais evidenciados – Indenização de R\$ 3.000,00 para cada autor mantida – Condenação em DES (artigo 24, II, da Resolução 400/2016 da ANAC) – Compensação financeira de caráter material e extrapatrimonial – Havendo condenação por danos materiais e morais, a fixação de mais uma indenização, de mesmo caráter, acarretaria em "bis in idem" – Quantia afastada – Precedentes desta Câmara – Honorários recursais incabíveis (Tema 1059 do C. STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1041308-93.2023.8.26.0001; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025).

Ademais, a multa prevista na Resolução nº 400 da ANAC tem caráter administrativo e deve ser aplicada pela própria agência reguladora, não sendo cabível sua imposição pelo Poder Judiciário em ação individual de indenização, só sendo cabível eventual condenação em danos materiais, se houve a sua devida comprovação nos autos, **o que, todavia, não ocorreu no caso sub judice**.

Por essa razão, inexistente razão aos apelantes.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, apenas para majorar a indenização por danos morais para R\$ 4.000,00 para cada autor.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

SIDNEY BRAGA
Relator