



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326006

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013056-39.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ANA LUISA ADÃO DA SILVA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

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), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1013056-39.2024.8.26.0068 (processo digital)

Comarca: BARUERI - 5ª Vara Cível

Apelante: ANA LUISA ADÃO DA SILVA

Apelada: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

MM. Juíza de primeiro grau: Bruna Lyrio Martins

Voto nº 50.242

Apelação – Transporte aéreo nacional – “Overbooking” – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial do pedido – Irresignação, da autora, parcialmente procedente. Venda de passagens 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 não apenas do atraso em si, mas do sentimento de justa indignação e impotência do consumidor diante desse estado de coisas. Precedentes. Caso dos autos em que nem sequer foi prestada assistência material à autora no período de espera. Consideração, em contrapartida, de não ter a autora demonstrado outras consequências decorrentes do “overbooking”, além do atraso do voo e da ausência de assistência material. Indenização arbitrada em primeiro grau, em R\$ 5.000,00, que se majora para R\$ 7.000,00, principalmente à luz da chamada técnica do desestímulo. Sentença parcialmente reformada, para majorar o valor da indenização por danos morais.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por ANA LUISA ADÃO DA SILVA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

A autora adquiriu passagem da companhia aérea ré, de Campinas/SP a Fortaleza/CE, saindo no dia 16.6.24, às 22h55. Entretanto, não obteve êxito em realizar o check-in online e, ao chegar ao aeroporto de Campinas, foi surpreendida com a informação de que não havia mais assentos disponíveis na aeronave, tendo sido realocada para outro voo com partida prevista para as 8h25 do dia seguinte. Alega, portanto, que a empresa aérea praticou o “overbooking”. Como se não bastasse, diz que não houve fornecimento adequado de auxílio material. Ainda, teve prejudicada sua jornada de trabalho, que se iniciaria às 8h. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 12.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda, para condenar a ré ao pagamento de indenização por

danos morais, na importância de R\$ 5.000,00. Responsabilizou a ré pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 123/127).

Apela a autora, pretendendo a reforma parcial da sentença, para majoração do valor da indenização por danos morais (fls. 130/144).

2. Recurso tempestivo (fls. 129/130), preparado (fls. 145/146) e respondido (fls. 153/156).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

3. Procede em parte a irresignação.

No caso em exame, a apelante alega que a companhia aérea praticou “overbooking”.

Em sua peça de defesa, a apelada diz que “identificou que o cancelamento do voo decorreu em virtude de motivos técnicos operacionais” e “tratou de cumprir com o seu dever de assistência material, fornecendo a parte Autora comunicação...” (fl. 88, segundo parágrafo, e fl. 89, terceiro parágrafo).

Na réplica e nas razões recursais, a apelante apresentou “print” de pesquisa realizada no site “flightera”, indicando que o voo aconteceu na data prevista, com atraso de vinte e três minutos (v. fls. 111 e 136).

A apelada, nem mesmo em contrarrazões, tece comentários a esse respeito, limitando-se a alegar que houve o cancelamento do voo.

Entretanto, o que tudo está a indicar é que existiu o chamado “overbooking”, como afirma a apelante.

E o “overbooking” representa prática

sabidamente prejudicial à massa consumidora, consistente na venda de passagens além da capacidade da aeronave, o que se faz ao inteiro alvedrio das companhias aéreas, por conveniência delas próprias.

4. Considero indiscutível o sofrimento íntimo da apelante nas circunstâncias, a justificar o reconhecimento do alegado dano moral.

Tal sentimento foi desencadeado, em verdade, pela indignação com a conduta da companhia aérea e pela impotência diante desse estado de coisas, a que certamente se aliaram a angústia e a aflição pela alteração do que estava previamente programado.

A hipótese não é nova, como se vê, entre tantos outros, dos precedentes das ementas a seguir reproduzidas:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE
INSTRUMENTO. RECURSO ESPECIAL.
RESPONSABILIDADE CIVIL.

OVERBOOKING. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL PRESUMIDO. PRECEDENTES. DANOS MATERIAIS. OCORRÊNCIA. REEXAME MATÉRIA FÁTICA. INVIABILIDADE. SÚMULA 07/STJ. INCIDÊNCIA. VALOR. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. FIXAÇÃO COM BASE NO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. 1.O dano moral decorrente de atraso de voo, prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se , in re ipsa, por força do simples fato da sua violação em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro.(REsp 299.532/SP, Rel. Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/AP), DJe 23/11/2009) 2. A reapreciação por esta Corte das provas que lastrearam o acórdão hostilizado é vedada nesta sede especial, segundo o enunciado nº 7 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça. 3. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, sendo cabível a intervenção da

Corte quando exagerado ou ínfimo, fugindo de qualquer parâmetro razoável, o que não ocorre neste feito. 4. O agravo regimental não trouxe nenhum argumento novo capaz de modificar a conclusão alvitrada, a qual se mantém por seus próprios fundamentos. 5. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.” (AgRg no Ag 1410645/BA, Rel. Min. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, 3ª T., J. 25.10.11).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Sentença de procedência – Insurgência da requerida – Descabimento – Excesso de Lotação – *Overbooking* – Dano moral – Autor que não pôde embarcar por excesso na lotação da aeronave - Empresas aéreas que assumem o risco de deixar em terra os viajantes por conveniência administrativa própria - Prática de “*overbooking*”, constituída pela venda de passagens além do limite da capacidade da aeronave, que é feita no interesse exclusivo da empresa aérea em detrimento do direito do consumidor – Dano moral configurado. Valor da *indenização* - O montante indenizatório não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao

cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória – Quantia minorada de R\$13.000,00 para o importe de R\$10.000,00 em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Verba honorária bem arbitrada - Recurso parcialmente provido.” (Ap. 1060607-31.2015.8.26.0100 – Rel. Des. HELIO FARIA, 18ª Câm. de Dir. Priv., j. 6.12.16).

“TRANSPORTE AÉREO – *Overbooking* – Ação de *indenização* por danos morais – Sentença que julgou procedente a ação condenando a ré a pagar à autora a importância de R\$ 4.000,00 – Apelo da ré sustentando, em síntese, que a apelada aceitou sua proposta e ficou hospedada gratuitamente em um hotel confortável de Abu Dhabi, recebendo ainda um voucher de US\$ 300,00, e assim, prestou toda a assistência, não havendo que se falar em *indenização* por danos morais. Pede a alteração do resultado e,

subsidiariamente a minoração da verba indenizatória – Inquestionável a sensação de angústia ante o atraso ocorrido, frustração que não era esperada, e que ultrapassa o mero dissabor, configurando efetivo dano de natureza moral, que deve ser indenizado independentemente da assistência prestada no exterior – Valor da *indenização* majorado para R\$ 10.000,00 – Precedentes – Recurso da empresa aérea desprovido, e recurso adesivo da autora parcialmente provido.” (Ap. 1060487-85.2015.8.26.0100, Rel. Des. JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, 15ª Câm. de Dir. Priv., j. 22.11.16).

“RECURSO DE APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. OVERBOOKING. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA REQUERIDA. INSUBSISTÊNCIA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ RECONHECIDA DE

OFÍCIO. 1. Trata-se de recurso de apelação em que o recorrente se insurge contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação. 2. Atuação da companhia aérea que inobservou a Resolução ANAC n.º 140, de 13 de dezembro de 2016 e o Código de Defesa do Consumidor, notadamente, pela falta de auxílio material e prestação de informação inverídica. Prática de overbooking que implicou chegada no destino final com atraso de cerca de 10 horas em relação ao itinerário inicial. Caracterizado o fortuito interno, resta assegurada a indenização por danos morais, no caso concreto, pelo atraso desproporcional suportado sem auxílio material e adequada comunicação. 3. Mantida indenização moral no valor de R\$ 6.000,00, em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedente da Turma Julgadora. 4. Ônus da sucumbência carreados à apelante, com honorários arbitrados elevados, considerando a fase recursal. 5. Aplicação, ex officio, de multa processual de 9% sobre o valor da causa pela litigância de má-fé, nos termos do artigo 80, II e III e 81 do

Código de Processo Civil. Evidente intento da parte requerida/apelante de alterar a verdade dos fatos e conseguir objetivo ilegal. O relatório de fl. 17 informou que a aeronave decolou no dia e hora agendados, o que permite a conclusão de não houve qualquer problema operacional a impedir o embarque do passageiro, ao contrário da informação prestada ao consumidor e sustentada pela empresa requerida em juízo 6. Sanado erro material da sentença no tocante à atualização monetária do valor da condenação. O valor da condenação deverá ser corrigido na forma da lei desde o arbitramento em primeiro grau e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação. 7. Sentença reformada. Recurso não provido.” (TJSP, Ap. 1005186-53.2022.8.26.0248, Rel. Des. CELSO ALVESDE REZENDE, 16ª Câmara de Dir. Priv., j. 10.10.24).

5. O arbitramento da compensação econômica por tal sofrimento há de considerar que, afora a justa indignação, o episódio do “overbooking” ocasionou à apelante inúmeros outros

dissabores e desconfortos.

Com efeito, em razão do “overbooking”, a apelante chegou ao destino final com mais de oito horas de atraso.

Além disso, a apelante também se queixa da prestação inadequada de assistência material.

No que concerne à assistência material, a Resolução 400/2016 da ANAC prevê que, nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, assim como preterição de passageiro, este tem direito de receber do transportador a devida assistência material, senão vejamos:

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta”.

E a apelada somente alega ter fornecido comunicação, como se fosse o suficiente para suprir as necessidades da apelante (fl. 89, terceiro parágrafo) – o que, como visto acima, não é.

Em contrapartida, a apelante, apesar de alegar ter experimentado prejuízo na jornada profissional, não apresentou nenhum documento a fim de corroborar sua assertiva, nem indicou outras consequências decorrentes do “overbooking” e do atraso na chegada ao destino.

E a indenização por danos morais deve ser fixada atendendo seu duplice caráter, isto é, o de representar, de um lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, e de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, principalmente da autora do ilícito, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Assim, consideradas as peculiaridades do caso, tenho que a indenização por dano moral arbitrada em primeiro grau, na importância de R\$ 5.000,00, deve ser majorada para a quantia de R\$ 7.000,00, sobretudo à luz da técnica do desestímulo.

Tal quantia experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

6. Em suma: a r. sentença será parcialmente reformada, para majorar o valor da indenização por danos morais.

Parcialmente provido o recurso, não é caso de arbitramento de honorários recursais (Tema 1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, meu voto **dá parcial provimento** à
apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator