



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000337111

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002138-50.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado MARILIA SAMPAIO RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002138-50.2024.8.26.0011

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelada: Marilia Sampaio Rodrigues

Ação: Indenização por danos morais

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros da Comarca de São Paulo

Juiz de 1ª instância: Dr. Paulo Baccarat Filho

Voto nº 14.590

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Indenização por danos morais. Aplicação do CDC. Dinâmica incontroversa. Ausência de comprovação de culpa exclusiva da apelada. Falha na prestação dos serviços caracterizada em razão do atraso superior a 18 horas para chegada ao destino, bem como da ausência de tentativa por parte da ré em melhor atender aos passageiros e da falta de informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de minimizar as consequências nefastas, inerentes à ocasião. Situações que acarretaram à recorrida evidentes constrangimentos, para além de desconforto, segundo as regras ordinárias de experiência. Dano moral *in re ipsa*. Configurado. *Quantum* mantido em atendimento aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida, observando-se apenas pequeno ajuste quanto ao valor dos juros de mora incidentes sobre a condenação. RECURSO DESPROVIDO, com observação.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 134/137, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial.

Busca-se a reforma da sentença porque: a) prevalece o Código Brasileiro da Aeronáutica ao Código de Defesa do Consumidor; b) o embarque da apelada não ocorreu por culpa dela mesma, pois estava acompanhada de menor de idade sem a documentação necessária; c) não foi comprovada a ocorrência de *overbooking*; d) as provas produzidas nos autos corroboram o alegado no apelo; e) o mero atraso do voo não configura dano moral; f) pugna pelo afastamento da indenização por danos morais e, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado (fls. 140/148).

Tempestiva e preparada.

Embora intimada, a apelada não apresentou contrarrazões.

Não houve oposição do julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Narra a inicial que a autora adquiriu passagens aéreas para o trecho Campinas – Salvador, com saída prevista para o dia 22.12.2023, às 15h00, e chegada às 17h25 do mesmo dia.

Todavia, após aguardar o tempo máximo de embarque, foi informada quanto ao cancelamento do voo. Posteriormente,

descobriu que o voo não havia sido cancelado, mas sim que foi impedida de embarcar com seus filhos em razão de *overbooking*.

Foram realocados em outro voo, que partiu apenas no dia seguinte, conseguindo chegar ao destino com 18 horas e 25 minutos de atraso. Assim, requer indenização por danos morais no valor de R\$.15.000,00.

A ação foi julgada procedente, nos seguintes termos:

“(…)

Ante o exposto, REJEITO as preliminares, JULGO PROCEDENTE a ação condenatória que MARILIA SAMPAIO RODRIGUES moveu contra AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. e condeno a ré tanto na indenização do dano imaterial no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde esta data, observados os índices da tabela organizada pelo Tribunal de Justiça deste Estado, e com juros legais de um por cento (01%) ao mês, estes contados da citação (págs. 54, 21.03.2024), posto que constitutiva da mora (CPC, art. 240), quanto no pagamento de multa por litigância de má-fé no valor correspondente a dez por cento (10%) do valor atualizado da causa (págs. 14). Condeno também a ré no pagamento das despesas processuais e dos honorários que fixo em dez por cento (10%) do valor da condenação, para guardar proporção com o trabalho produzido (CPC, art. 85, § 2º). Extingo a fase de conhecimento, nos termos do inc. I do art. 487 do Código de Processo Civil.” (fls. 137).

Daí o inconformismo.

A sentença não comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Na contestação, a requerida não nega que a autora e seus filhos não puderam realizar a viagem na forma previamente contratada e foram realocados em novo voo, com partida no dia seguinte. No entanto, afirma que a problemática decorreu de conduta da própria demandante, que se apresentou para embarque acompanhada de menor de idade, sem os documentos necessários.

Tal alegação foi reproduzida na apelação, *in verbis*:

" (...)

No que diz respeito ao voo mencionado pela Parte Autora como responsável pelo transtorno alegado na inicial, ao analisar seu sistema, a Ré constatou que, embora a parte autora tenha alegado overbooking, na verdade, a situação em questão se deu devido à presença da Autora acompanhada de um menor desprovido da documentação necessária para efetivar o embarque (...)" (fls. 143).

Pois bem. O cerne da controvérsia reside em esquadriñar se os problemas narrados em sede de defesa são capazes de afastar a responsabilidade civil da apelante.

A resposta é negativa.

Isso porque, conforme informações contidas na réplica, o problema com a documentação dos filhos da apelada se deu na viagem de volta, no dia 05.01.2024, o que pode ser confirmado pela tela sistêmica reproduzida pela própria recorrente, às fls. 143.

Nesse cenário, prevalece a tese inicial de *overbooking*, ante a demonstração de que o voo do dia 22.12.2023 ocorreu dentro da normalidade, de acordo com informações do *site* da ANAC, colacionadas às fls. 03.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito fundada na livre iniciativa que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

Para piorar, a demandada não comprovou a impossibilidade de acomodar a demandante em outro voo próximo, ainda que em companhia aérea diversa, para abrandar o incontroverso atraso e danos decorrentes. Tampouco demonstrou a prestação suficiente das informações necessárias aos passageiros no momento do ocorrido.

Sendo evidente a má prestação de serviços pela apelada, estão presentes os elementos ensejadores da responsabilidade civil, dentre eles o nexo de causalidade entre a sua conduta e o atraso no cumprimento da viagem aérea contratada.

Sobre o tema, confira-se posicionamento desta C. Câmara:

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Atraso de voo. Ocorrência de "overbooking" e atraso de cerca de 24 horas na chegada ao destino. Recurso da parte ré. Considerando-se as circunstâncias do caso concreto, conclui-se que a indenização por danos morais foi devidamente arbitrada. O seu valor não comporta redução (R\$ 8.000,00 arbitrados na r. sentença), por estar de acordo com o caráter pedagógico da medida e com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida, consoante o artigo 252 do RITJ/SP. Recurso improvido. (Apelação Cível 1009220-49.2024.8.26.0071; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024).

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo nacional - Relação de consumo - Overbooking - Caracterização - Reacomodação em outro voo - Chegada do autor ao destino almejado com atraso de 27 (vinte e sete)

horas - Antecipação do voo da volta em 24 (vinte e quatro) horas - Perda de dois dias das férias - Dano moral - Ocorrência - Fatos que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento - Indenização - Cabimento - Valor fixado em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Montante que se harmoniza com o arbitrado em casos análogos por esta C. 38ª Câmara - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1000405-35.2022.8.26.0006; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

Ora, como a requerida não provou a ocorrência de causa excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, responde, objetivamente, pelos danos causados à consumidora.

O dano moral, na espécie, é *in re ipsa*, e dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Incontrastável a falha na prestação do serviço, porquanto a ré deveria se atentar à regularidade do transporte a aéreo contratado. Entretanto não o fez, ocasionando alterações significativas no trajeto, visto que teve que realocar a passageira em outro voo, com partida no dia seguinte, o que ocasionou o atraso superior a 18 horas para chegada ao destino.

Um detalhe: a apelada estava acompanhada de seus filhos, menores de idade (1 e 6 anos), o que agrava a situação vivenciada.

Note-se que os fatos aqui discutidos acarretaram constrangimentos, para além de desconforto, segundo as regras ordinárias de experiência, que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo devida a correspondente reparação extrapatrimonial.

Passo ao exame do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, mantém-se a condenação em R\$.10.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a demandada e, ao mesmo tempo, compensar a demandante pelo sofrimento e frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

"A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta." (STJ; REsp 318.379/MG)

Logo, confirma-se a sentença, observando-se apenas que, sobre a indenização, devem ser computados juros de mora desde a citação, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

No mais, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da parte apelada para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, **com observação**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora