



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364495

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001963-76.2022.8.26.0415, da Comarca de Palmital, em que são apelantes AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA e GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados DANIELA MACHADO RAMIRES SILVA, LEANDRO MESSIAS DA SILVA, LUIS FELIPE RAMIRES MESSIAS SILVA e ANA LUIZA RAMIRES MESSIAS SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1001963-76.2022.8.26.0415
Comarca: Mauá
Juízo de origem: 1ª Vara Cível
Juiz prolator: Mateus Gonçalves Silles
Processo: 1001963-76.2022.8.26.0415
Apelante: Aerovias Del Continente Americado S.A Avianca
Apelante: Gol Linhas Aéreas S.A
Apelados: Ana Luiza Ramires Messias Silva e Outros

EMENTA: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. OVERBOOKING. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS INTERPOSTOS PELOS RÉUS. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS, RESSALVADA À DEVOLUÇÃO EM MILHAS DAS PASSAGENS ADQUIRIDAS POR MILHAGEM E QUE NÃO PUDEAM SER UTILIZADAS. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS, NA ESPECÍFICA HIPÓTESE EM TELA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Autores que foram impedidos de embarcar em voo interacional em viagem de férias, diante da prática de overbooking pela companhia aérea, pleiteando indenização por danos materiais e morais.
2. Sentença de parcial procedência que ensejou a interposição de recursos de apelação pelos réus.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. Verificação de falha na prestação de serviços das apelantes e da configuração dos alegados danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Overbooking que configura a venda de passagens além dos assentos disponíveis, que constitui prática ilícita, causando prejuízo ao consumidor que adquire sua passagem com antecedência e, na data marcada, acaba impedido de realizar o embarque.
5. Danos materiais que estão devidamente comprovados nos autos, com a ressalva de que as passagens adquiridas em milhas deverão ser devolvidas em milhagens, restituindo aos autores os pontos das passagens por eles adquiridas e que não puderam ser utilizadas pela ilícita prática de overbooking pelas empresa aérea.

6. Dano moral in re ipsa'. Não reconhecimento, nos termos do entendimento do STJ, REsp 1584465/MG, Rel. Min. Nancy Andrigli, Terceira Turma, DJe 21/11/2018.

7. No caso em apreço, não consta assistência alguma por parte das rés, tampouco alternativa de voos, hospedagem em hotel, transporte ou alimentação. Nada foi oferecido aos autores, o que revela total descaso com os passageiros, que tiveram que adquirir outra passagem aérea para manter sua programação de viagem.

8. Não há notícia de que a empresa aérea recorrida tivesse providenciado o embarque dos apelados em outro voo (que seria de sua responsabilidade), tentando minimizar os percalços ocorridos. Pelo contrário, ainda afirma que a culpa foi dos passageiros, sem comprovação de suas alegações.

9. Acrescente-se o fato de que também foram surpreendidos com o cancelamento do voto de retorno, sofrendo os transtornos causados sem qualquer providência das rés. Tiveram que adquirir tudo as suas despesas, além de antecipar o retorno da viagem internacional de férias em um dia, que se mostra significativo, diante das circunstâncias em tela.

10. Dano moral acertadamente fixado pelo Juízo de origem, considerando as peculiaridades do caso concreto, cujo montante fixado está de acordo com o arbitrado por esta C. 18ª Câmara de Direito Privado, devendo ser mantido em R\$ 4.000,00, para cada um dos passageiros.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Sentença reformada em parte.

12. Recursos parcialmente providos.

VOTO Nº 34745

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 500/511, que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória para condenar as rés AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA e GOL LINHAS AÉREAS S.A., de forma solidária, ao pagamento de R\$ 25.423,36 (vinte e cinco mil, quatrocentos e vinte e três reais e trinta e seis centavos) a título de danos materiais,

devidamente corrigidos a partir da data do desembolso, conforme o índice IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescidos de juros de mora pela taxa SELIC (deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo), conforme art. 406 do Código Civil, a contar da citação; Condenar as rés AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA e GOL LINHAS AÉREAS S.A., de forma solidária, ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, a título de danos morais, corrigidos pelo IPCA a partir desta sentença (súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora pela taxa SELIC (deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo), conforme art. 406 do Código Civil, a contar da citação.

Condenou, ainda, as rés a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patronos dos autores em 10% do valor total da condenação.

A ré Avianca apela sustentando que os apelados não foram impedidos de embarcar, mas incorreram em *no-show* por sua culpa exclusiva, ensejando o cancelamento do voo de retorno.

Ressalta que, conforme artigo 19 da Resolução 400 da ANAC, se o consumidor não realizar a viagem do trecho inicial, poderá ter o trecho de volta cancelado pela companhia.

Defende inexistir danos materiais, ressaltando que a condenação imposta foi baseada na conversão de milhas utilizadas para aquisição de passagens em pecúnia, mediante as milhas da SMILES, o que caracteriza claro enriquecimento sem causa.

Requer a aplicação da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.011.456, cujo entendimento é pela

total validade da cláusula inserida no contrato de programa de fidelidade que proíbe a venda de milhas.

Diz que o ressarcimento de valores só pode ser apreciado quando efetivamente provado o gasto realizado ou a perda efetiva, não se podendo indenizar danos hipotéticos, como no caso dos autos.

Aduz que o dano moral não restou caracterizado, devendo ser afastado ou reduzido, requerendo a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda. Subsidiariamente requer a redução da indenização por danos morais.

Recurso preparado e respondido.

A *corré Gol* também recorre esclarecendo, inicialmente que a Gol Linhas Aéreas S.A. incorporou sua controlada Smiles Fidelidade S.A. (CNPJ/MF nº 05.730.375/0001-20), tornando-se sucessora universal de todos os seus direitos e obrigações. Pede a alteração do polo passivo, para que dele passe a constar apenas GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Diz ser incontroverso que a GOL não é parte legítima para figurar na presente demanda, tendo em vista que não foi a responsável pelo impedimento de embarque, eis que os imbróglis narrados partiram da *corré Avianca*.

Aponta que a relação jurídica entre os apelados e a apelante se restringiu apenas na emissão dos bilhetes pelo seu programa de milhas, do qual não houve falhas na prestação do serviço.

Aduz que quando o autor Leandro entrou em contato, ele mesmo informou que foram impedidos de embarcar devido a falta de documentação, estando ciente de que houve *no show*.

Menciona que a chegada tempestiva ao aeroporto não é sinônimo de embarque em voo, pois há casos em que os passageiros perdem o voo por não analisar o portão correto, não ter a documentação, estar nas lojas e perder o momento do embarque.

Argumenta que o embarque no voo até o destino pretendido era serviço exclusivo da corre Avianca e se houve impedimento, seja por falta de documentação ou pelo suposto overbooking, ou até mesmo pela não apresentação para embarque, isto ficou na relação entre apelados e corre.

Aponta que a sentença decidiu por enriquecê-los ilicitamente e de forma dobrada, pois ordenou o reembolso tanto dos bilhetes não utilizados quanto dos bilhetes utilizados, ou seja, viajaram de graça em um destino internacional; bem como optou por um reembolso absurdo e não comprovado no valor de R\$ 9.705,87, sabendo-se que gastaram 520.000 milhas e não R\$ 9.000,00.

Alega que, com relação ao pedido de indenização referente a passagem do voo original, tal valor dever ser fixado em milhas, já que foi este o meio utilizado para emissão dos bilhetes, e não em dinheiro.

Discorre sobre a ausência de danos morais, requerendo a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda. Subsidiariamente pede a redução do valor fixado a título de danos morais.

É o relatório.

Inicialmente, rejeito a alegação de ilegitimidade passiva da corre Gol. Isto porque estou constatada a falha dos serviços prestados pela companhia aérea Avianca, empresa que possui parceria

com a Smiles e com a Gol.

Tratando-se de nítida relação consumerista, vige a responsabilidade solidária entre todas as prestadoras de serviços que integram a cadeia de consumo (art. 7º, p.ú. e 25, § 1º, do CDC).

De outro lado, defiro a substituição processual da Smile pela Gol, eis que demonstrada a incorporação desta pela Gol Linhas Aéreas S/A, que a sucedeu em direitos e obrigações, nos termos do artigo 227, §1º, da Lei nº 6.404/1976 e artigo 1.116, do Código Civil. Anote-se.

Para apreciação do mérito, adota-se o relatório da r. sentença, com a devida vênia:

“Vistos. Trata-se de AÇÃO INDENIZATÓRIA proposta por LEANDRO MESSIAS DA SILVA, DANIELA MACHADO RAMIRES SILVA, ANA LUIZA RAMIRES MESSIAS SILVA e LUIS FELIPE RAMIRES MESSIAS SILVA, representado por Leandro Messias da Silva, contra AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA e SMILES FIDELIDADE S.A. (incorporada pela empresa GOL LINHAS AEREAS S.A.), nos termos da petição inicial e documentos anexos.

Os autores narram que adquiriram passagens aéreas por meio do programa de milhas da Smiles Fidelidade S.A., com destino a Orlando, Estados Unidos, para embarque no dia 30 de agosto de 2022. Relatam que, ao comparecerem no aeroporto no horário previsto, foram impedidos de embarcar, sob a alegação de overbooking praticado pela companhia aérea Avianca, sendo forçados a adquirir novas passagens para continuar a viagem, ao custo de 519.600 milhas, o que corresponde ao valor de R\$ 9.705,87. Além disso, os autores

alegam ter tido que pernoitar em um hotel, gerando mais um custo de R\$ 462,00, além de despesas com o aluguel de um carro e pedágios, totalizando R\$ 271,50.

Sustentam, ainda, que, ao tentarem realizar o retorno ao Brasil, foram surpreendidos com o cancelamento de suas passagens de volta sem qualquer comunicação prévia. Como resultado, tiveram que adquirir novos bilhetes de retorno, ao custo de R\$ 14.674,23, além de perderem uma diária de aluguel do veículo, no valor de R\$ 271,50. Os autores alegam que tais eventos geraram significativos danos materiais e morais, pelos quais pleiteiam a condenação das rés. Ao final, solicitam o pagamento de R\$ 25.423,36 em danos materiais e R\$ 8.000,00 para cada autor a título de danos morais, totalizando R\$ 32.000,00.

Regularmente citadas (fls. 92/93), as rés apresentaram contestação (fls. 94/120 Gol e fls. 197/212 Avianca).

Em sua resposta, a corre Gol requer a regularização do polo passivo, à consideração de que a Gol Linhas Aéreas S.A. incorporou sua controlada Smiles Fidelidade S.A., bem como sustenta sua ilegitimidade passiva, argumentando que não teve qualquer participação nos eventos danosos narrados pelos autores. Defende que sua atuação foi limitada à emissão dos bilhetes aéreos e que não é responsável pela operação dos voos, que seria de responsabilidade exclusiva da companhia aérea Avianca. Alega que sua participação na cadeia de consumo foi meramente intermediária, sem ingerência no transporte, razão pela qual não pode ser responsabilizada solidariamente pelos supostos danos sofridos pelos autores.

No mérito, sustenta que houve culpa exclusiva de

terceiros, tendo em vista que o transporte aéreo não foi prestado por ela, não podendo ser responsabilizada pelos fatos descritos na petição inicial. Além disso, defende a culpa exclusiva dos autores, argumentando que não conseguiram embarcar em razão da falta de documentação e a inexistência de danos morais. Pleiteia, ao final, a improcedência total dos pedidos autorais. Juntou documentos (fls. 121/196).

Por sua vez, a corré Avianca, em sua defesa, sustenta a necessidade de aplicação das Convenções de Varsóvia e Montreal, que regulam o transporte aéreo internacional. Argumenta que as convenções supracitadas prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor, conforme decisão proferida pelo Supremo Tribunal Federal, em casos de transporte aéreo internacional, especialmente no que diz respeito à limitação de responsabilidade e ao prazo prescricional. Defende, também, a licitude na conduta de cancelar automaticamente o voo de volta, tendo em vista que os autores não embarcaram no voo de ida em razão de não terem se apresentado no horário estabelecido para o embarque. Alega, ainda, a ausência de falha na prestação de seus serviços, não cabendo qualquer indenização por danos materiais ou morais. Ao final, requer a improcedência dos pedidos formulados na inicial. Juntou documentos (fls. 213/295).

Houve réplica (fls. 381/390).

Instadas as partes a especificar as provas que pretendiam produzir (fls. 493), as partes se manifestaram pelo julgamento antecipado (fls. 496/497, 498 e 499).”

Em seguida, sobreveio a sentença guerreada, que deflagrou o presente inconformismo.

Preliminarmente cumpre destacar que, nos termos do entendimento adotado de eficácia vinculante proferido pelo STF, em 25 de maio de 2017 (RE 636.331 e ARE 766618), nos voos internacionais não se aplica o Código de Defesa do Consumidor, mas sim os tratados internacionais (Convenções de Varsóvia e de Montreal).

Como é sabido, o limite indenizatório estabelecido nas aludidas convenções é aplicável apenas às condenações por danos materiais relativos ao extravio de bagagens e não aos danos morais, conforme sedimentado pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal no julgamento do Recurso Extraordinário nº 636.331/RJ (Informativo nº 866 do E. STF, de 22 a 26 de maio de 2017).

Ressalte-se que o CDC é aplicado subsidiariamente, tendo em vista que os danos morais alegados pela parte autora não sofreram limitação pelo RE 636.331, incide na hipótese somente o Código de Defesa do Consumidor.

Os autores narram em inicial que adquiriram passagem aérea junto à agência de venda de milhas Smile, para realizar viagem partindo de São Paulo/SP com destino a Orlando, sendo o voo operado pela companhia aérea Avianca. O voo estava programado para ocorrer no dia 30/08/2022 às 01h35, mas ao chegarem ao aeroporto com a antecedência devida e portando todos os documentos exigidos para se realizar uma viagem internacional, os autores foram impedidos de embarcar sob a justificativa de que o voo estava superlotado.

Afirmam que não lhes foi prestada assistência, nem oferecido qualquer alternativa, razão pela qual adquiriram um voo partindo às 18h35 do dia 30/08/2022 e que chegaria apenas até Miami, sendo que na passagem originária os autores desembarcariam em

Orlando como seu destino final.

Ao chegarem em Miami no dia 31/08/2022 às 15h56 (com um atraso de mais de 24 horas do que haviam contratado inicialmente), alugaram um carro para chegar em seu destino final, Orlando.

Constaram, ainda, que o voo de volta foi cancelado, tendo que adquirir novas passagens que lhes custaram R\$ 14.674,23; com retorno um dia antes do que haviam programado, perdendo, portanto, uma diária do carro que haviam alugado, ou seja R\$ 271,50 (duzentos e setenta e um reais e cinquenta centavos).

Diante dos infortúnios causados, pedem danos morais em R\$ 8.000,00, para cada um dos quatro autores e R\$ 25.423,36 de danos materiais.

Ao que consta nos autos, a *corrê* Avianca alega a ocorrência de *no-show*; já a Gol Linhas Aéreas afirma que os autores não teriam embarcado por falta de documentação, sem especificação de qual exatamente seria. Todavia, nenhuma razão assiste às requeridas.

Isso porque o comprovante de estacionamento do aeroporto comprova que os autores lá chegaram às 21h51 do dia 29/08/2022, para o voo previsto para às 01h35, do dia 30/08/2022, ou seja, dentro do período de antecedência necessário para voo internacionais.

De outro lado, a *corrê* Gol não especifica qual documento estaria faltando para o embarque; sendo que se de fato faltasse algum, os autores não teriam conseguido embarcar horas depois para os EUA.

O que se infere das provas acostadas e da leitura

dos autos é que, na verdade, houve sobrevenda de passagens por parte da empresa aérea, eis que quando da chegada dos apelantes para a realização de *check in* no voo já não havia assentos disponíveis.

Dessa forma, considerando que as apelantes não lograram êxito em comprovar que havia disponibilidade no voo adquirido pelos autores, resta incontroverso que houve *overbooking*.

O chamado *overbooking* configura a venda de passagens além dos assentos disponíveis, que constitui prática ilícita, causando prejuízo ao consumidor que adquire sua passagem com antecedência e, na data marcada, acaba impedido de realizar o embarque.

Os danos materiais restaram comprovados nos autos, conforme bem pontuou o Juízo de origem:

“Os danos materiais compreendem todos os prejuízos econômicos diretamente suportados pelos autores em decorrência da falha na prestação do serviço. A definição clássica de dano material abrange tanto os danos emergentes, que representam o prejuízo efetivamente sofrido, quanto os lucros cessantes, que correspondem ao que a parte deixou de ganhar.

No caso dos autos, verifico que os autores comprovaram todas as despesas efetuadas em razão da conduta das rés, conforme documentos juntados aos autos (fls. 33/35 - passagens de ida e volta; fls. 36 - comprovante de pagamento do estacionamento do aeroporto com horário de 21:51:03; fls. 37/42 - comprovante de compra das novas passagens de ida e do valor pago em milhas e em reais, totalizando R\$ 9.705,87; fls. 43/45 despesas com aluguel do veículo, no valor de R\$ 271,50; fls. 46/48 - comprovante de pagamento das

passagens de volta, no valor de R\$ 11.457,93; fls. 49/51 comprovante de pagamento da passagem de volta da autora Ana Luiza, no valor de R\$ 3.216,30; fls. 52 - nota fiscal do hotel, no valor de R\$ 462,00; e fls. 53/55 comprovante de despesa de pedágio no trajeto Miami/Orlando, no valor de R\$ 38,26).

Além disso, com a aquisição da nova passagem de volta, acabaram tendo que retornar um dia antes do que haviam programado, perdendo, portanto, uma diária do carro que haviam alugado, correspondente a R\$ 271,50.

No presente caso, os danos emergentes foram comprovados pela aquisição de novas passagens aéreas, hospedagem e outros gastos no total de R\$ 25.423,36, montante que deve ser restituído aos autores.”

Reputo, portanto, que os danos materiais estão devidamente comprovados. Ressalva-se a manutenção na condenação daquilo que foi gasto em reais, mas as passagens adquiridas em milhas deverão ser devolvidas em milhagens, restituindo aos autores os pontos das passagens por eles adquiridas e que não puderam ser utilizadas pela ilícita prática de overbooking pelas empresa aérea.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRELIMINAR – LEGITIMIDADE PASSIVA - I – Sentença de parcial procedência – Recurso das rés – II – Rés que são legitimadas passivas, posto que compõe a cadeia de fornecedores dos serviços prestados, devendo responder por danos causados ao consumidor – III – Responsabilidade da ré Emirates é objetiva e decorre do contrato de transporte e da relação consumerista – Ré TAP, empresa parceira, responde solidariamente, pois vendeu as passagens aéreas aos autores -Legitimidade

passiva reconhecida - Preliminar afastada". "APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA – DEVER DE INFORMAÇÃO – I - Relação de consumo caracterizada – Incontroverso nos autos a aquisição de passagens aéreas e de ausência de comunicação prévia dos autores de que o aeroporto de Dubai estava com restrições para voos diretos do Brasil - Autores que não foram avisados, seja quando da compra das passagens, seja com antecedência, que os autorizasse reprogramar a viagem - Autores que tomaram conhecimento dos fatos e foram impedidos de embarcar no voo no momento do check-in - Dever de informação que é intrínseco à relação consumerista – Rés que deveriam ter ofertado opções para o cumprimento do contrato de transporte ou a devolução do valor pago pela passagem aérea - Princípio da informação previsto no art. 4º, IV, do CDC - Autores que tiveram de adquirir passagens de última hora para Doha e viabilizar sua entrada no destino final, que seria Dubai – Ausente justificativa plausível para que os voos de retorno também não fossem cumpridos – Configurada a falha na prestação dos serviços – **Autores que deverão ser restituídos dos valores pagos para aquisição de novas passagens aéreas, seja o montante desembolsado em dinheiro, seja em milhas aéreas – Rés que deverão creditar o equivalente em seu próprio programa para que os autores possam realizar novas viagens com uso de milhas ou efetuar o pagamento do equivalente em dinheiro** - Danos materiais caracterizados – II – Danos morais também caracterizados – Dissabores experimentados pelos autores, cujo transtorno em meio à viagem de lazer, causam verdadeiro abalo e preocupações além do tolerável – Autores que tiveram que realizar compras de

novas passagens por altos valores sem qualquer programação antecedente com o propósito de dar seguimento à viagem que estava programada – Transtornos que implicaram abalo de confiança e insegurança aos autores - Indenização pelos danos morais devida, devendo ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado - Indenização fixada pela sentença em R\$ 5.000,00 para cada autor que se revela, diante das peculiaridades do caso concreto, suficiente para indenizar os autores e, ao mesmo tempo, coibir as rés de atitudes semelhantes – Ação parcialmente procedente – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – Art. 252 do Regimento Interno do TJSP – III – Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação – Apelos improvidos".

(TJSP; Apelação Cível 1016551-53.2023.8.26.0577; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/09/2024).
Grifo nosso.

Esta relatoria revê anterior posicionamento, adotando a orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que o simples cancelamento/atraso do voo não é considerado como causador de dano moral, não se admitindo a configuração do dano moral *'in re ipsa'*.

Por oportuno, destaca-se que esse entendimento do STJ constou no Informativo nº 0638, com publicação em 19 de dezembro de 2018, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada:

"Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral 'in re ipsa'. De início, revela-se importante anotar que esta Corte Superior tem perfilhado o entendimento de que "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, 4ª Turma, DJe 23/11/2009). **Contudo, a presunção de dano moral in re ipsa, independentemente da duração do atraso e das demais circunstâncias envolvidas, exige maiores reflexões sobre a controvérsia. É que vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. Dizer que é presumido o dano moral nas hipóteses de atraso de voo é dizer, inevitavelmente, que o passageiro, necessariamente, sofreu abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete, frisa-se, abalo este que não precisa sequer ser comprovado, porque decorreria do próprio atraso na saída da aeronave em si.** Por oportuno, convém mencionar que as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. **A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: I) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; II) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; III) se foram prestadas a tempo e modo**

informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; IV) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; V) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros”.

Veja-se que, nos termos da jurisprudência do STJ, deve se levar em consideração que, no caso em apreço, não consta assistência alguma por parte das rés, tampouco alternativa de voos, hospedagem em hotel, transporte ou alimentação. Nada foi oferecido aos autores, o que revela total descaso com os passageiros, que tiveram que adquirir passagem aérea para manter sua programação de viagem.

Portanto, não há notícia de que a empresa aérea recorrida tivesse providenciado o embarque dos apelados em outro voo (que seria de sua responsabilidade), tentando minimizar os percalços ocorridos. Pelo contrário, ainda afirma que a culpa foi dos passageiros, sem comprovação de suas alegações.

Acrescente-se o fato de que também foram surpreendidos com o cancelamento do voo de retorno, sofrendo os transtornos causados sem qualquer providência das rés. Tiveram que adquirir tudo as suas expensas, além de antecipar o retorno da viagem internacional de férias em um dia, que se mostra significativo, diante das circunstâncias em tela.

Diante desse cenário, considerando as peculiaridades do caso concreto, entendo que o dano moral foi acertadamente fixado pelo Juízo de origem, cujo montante está de

acordo com o arbitrado por esta C. 18ª Câmara de Direito Privado, devendo ser mantido em R\$ 4.000,00, para cada um dos passageiros.

Nesse sentido:

Indenizatória – **Transporte aéreo internacional – Overbooking – Assistência insuficiente – Danos morais – 'Quantum' indenizatório – Arbitramento em patamar adequado – Reconhecimento – Regra de equilíbrio – Extensão e consequência da injustiça – Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade** – Majoração descabida – Honorários advocatícios – Readequação – Impertinência – Montante fixado em atendimento aos requisitos legais – Artigo 85, §2º, do CPC – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1105401-59.2023.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 07/02/2024). Grifo nosso.

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - CANCELAMENTO DE VOO SEGUIDO DE "OVERBOOKING" - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Relação de consumo - Versão inicial não apenas verossímil, mas também corroborada pelas provas carreadas aos autos - Incontroverso o cancelamento do voo de retorno de Araguaína/TO para o Rio de Janeiro/RJ no dia 22/11/2022 - Alteração do voo informada à consumidora em menos de 72 horas da decolagem, o que, nos termos do artigo 12, § 1º, da Resolução 400 da ANAC, garante ao passageiro, não à companhia aérea, a escolha de novo voo que considere mais adequado às suas necessidades - Primeira oferta de voo alternativo, para o mesmo dia, se referia a

trecho realizado em período noturno, com longa parada de 7 horas em Brasília, abrangendo noite e madrugada, com retorno ao Rio de Janeiro às 4h da manhã - Opção que não se adequava à situação da autora, que fazia a viagem juntamente com sua filha bebê de apenas 3 meses de idade - Remarcação realizada para o dia seguinte (23/11), quando a passageira se dirigiu ao aeroporto e ali permaneceu por horas, mas não pôde embarcar em razão de "overbooking" - Descumprimento ao direito da lactante à preferência, previsto na Lei 10.048/2000 (Lei do Atendimento Preferencial) - Trecho realizado apenas 48 horas após o contratado (24/11) - **Autora que, ao contrário do asseverado na r. sentença, não se encontrava na cidade de sua residência, o que intensificou os percalços vivenciados em razão do ocorrido - Falhas na prestação do serviço evidenciadas - Consumidora, por duas vez no período de 24 horas, teve suas expectativas frustradas pela desorganização das companhias aéreas - Chegada da autora e da infante ao destino com 48 horas de atraso - Não demonstrada a prestação de qualquer apoio e assistência por parte das fornecedoras durante o período, em violação ao disposto nos artigos 21, 26, 27 e 28 da Resolução 400 da ANAC - Presentes as hipóteses para o reconhecimento da responsabilidade civil das requeridas - Mera alegação de necessidade de manutenção não programada e superlotação de voo - Situações inseridas no risco da atividade desenvolvida pelas requeridas - Jurisprudência. DANOS MORAIS - Efetiva constatação, diante do prolongado abalo psicológico sofrido pela autora, configurado na sensação de impotência e no desamparo vivenciados durante 2 dias em que foi impossibilitada de realizar o trajeto contratado -**

Consumidora estava na companhia de sua filha bebê e não foi respeitado seu direito de atendimento preferencial por essa condição - Contexto que permite concluir pela procedência do pedido, com a condenação das correqueridas, de forma solidária, ao pagamento de justa e proporcional indenização - "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1028682-70.2022.8.26.0003; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/10/2023). Grifo nosso.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.

Assim, reforma-se a sentença para autorizar a devolução de milhagens das passagens adquiridas da mesma forma, comprovadamente não utilizadas, no prazo de cinco dias a contar do trânsito em julgado deste acordo. Restam mantidas as demais condenações em danos materiais e morais, inclusive a verba sucumbencial.

Pelo exposto, dou parcial provimento aos recursos.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator