



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406035

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034354-88.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CARMEN CONCEIÇÃO PEREIRA DIAS, JULIANA PEREIRA VIVIAN, VANIA ELISABETE PEREIRA CAETANO e VERA MARIA PEREIRA VIVIAN, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

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, 28 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5962

Apelação nº 1034354-88.2024.8.26.0003

Comarca: SÃO PAULO

Apelante: Carmen Conceição Pereira Dias, Juliana Pereira Vivian, Vera Maria Pereira Vivian e Vania Elisabete Pereira Caetano

Apelado: Tam Linhas Aereas S/A

Juíza: Dra. Cristiane Vieira

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de reparação de danos em que as autoras alegam preterição de embarque devido a overbooking, resultando em atraso de 72 horas na viagem, e falha no dever de assistência. Requerem indenização por danos materiais e morais.

A sentença julgou procedente a demanda, condenado a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e danos morais no valor de R\$ 2.000,00 para cada autora.

A parte autora interpôs recurso de apelação pugnando pela majoração do valor fixado a título de danos morais para cada autora para R\$ 15.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na majoração do valor fixado a título de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação é de consumo, aplicando-se o CDC. A responsabilidade do transportador é objetiva, não dependendo de culpa. Ausência de inconformismo da companhia aérea com o teor da r. sentença.

4. Diante da conclusão da viagem com aproximadamente 72 horas de atraso, devido a overbooking e ao atraso de um dos voos, bem como da ausência de assistência material pela parte ré, não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais.

5. A indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 3.000,00 para cada autora, montante suficiente para compensar o constrangimento sofrido e para compelir a

requerida a ser mais diligente na condução de seus negócios, estando em conformidade com precedentes desta C. Câmara.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da parte autora parcialmente provido, para majorar o valor da indenização por danos morais para o montante de R\$ 3.000,00 para cada autora.

Tese de julgamento: 1. Em caso de responsabilidade objetiva da companhia aérea pelo inadimplemento do contrato de transporte, a indenização por danos morais deve ser fixada com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 114/122, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação de reparação de danos, para o fim de condenar a parte ré ao pagamento de : a) R\$ 1.910,24 para cada autora, a título de danos materiais; b) R\$ 497,47 em danos materiais; c) R\$ 2.000,00 para cada autora, em danos morais; d) custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do(s) patrono(s) da autora, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 126/130, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja majorado o valor do quantum indenizatório fixado a título de danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 132/133), nos termos do art. 4º, § 2º da lei nº 11.608, de 29 de dezembro de 2003.

A parte ré deixou de apresentar contrarrazões (fls. 150).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos ajuizada por **Carmen Conceição Pereira Dias, Juliana Pereira Vivian, Vera Maria Pereira Vivian e Vania Elisabete Pereira Caetano** em face de **Tam Linhas Aereas S/A**.

As autoras aduzem que adquiriam da empresa ré passagens de João Pessoa para Porto Alegre, com escala em São Paulo, com partida às 03:50 horas de 08/11/2024 e chegada às 10:45 horas do mesmo dia. Sustentam que foram

impedidas de embarcar em seu voo de João Pessoa para São Paulo devido a overbooking e não receberam a compensação financeira de 250 direitos especiais de saque, prevista na Resolução n.º 400/16 da ANAC. Afirmam que diante do overbooking, e após um atraso de voo com perda de conexão, foram reacomodadas em outros voos 3 dias depois, com atraso total de 72 horas. Aduzem que houve falha no dever de assistência, pois tiveram gastos com alimentação e transporte de R\$ 497,47 e foram obrigadas a se hospedar em uma pousada com situação degradante. Ao final, requerem a condenação da parte ré ao pagamento de 250 (duzentos e cinquenta) Direitos Especiais de Saque (DES), equivalente a R\$ 1.910,24; de danos materiais de R\$ 497,47 e de danos morais de R\$ 15.0000,00.

Pois bem.

No mérito, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, 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).

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 r. sentença, entre outros aspectos,

condenou a parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 2.000,00 para cada autora, restando controvertida em sede recursal a possibilidade de majoração do valor do quantum indenizatório.

Nesse contexto, diante da conclusão da viagem com aproximadamente 72 horas de atraso (fls. 27/33), devido ao overbooking e ao atraso de um dos voos, bem como da ausência de prestação de assistência material pela parte ré, não há 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

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.

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 extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional**”.

Acontecimentos como "atraso de voo", "cancelamento do voo", extravio (temporário ou não) de bagagem e "overbooking - causam, como regra, dano moral ao consumidor.

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 pretendida pelas autoras

(R\$15.000,00 para cada autora) é excessiva.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$3.000,00 para cada autora é suficiente para compensar o 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 - AÇÃO INDENIZATÓRIA -
TRANSPORTE AÉREO NACIONAL -
OVERBOOKING NO VOO DE IDA - ATRASO NO
VOO DE RETORNO - DANOS MORAIS - QUANTUM
- JUROS DE MORA - TERMO A QUO - DANOS
MATERIAIS - COMPENSAÇÃO FINANCEIRA - I -
Sentença de procedência - Recurso da ré - **II -
Overbooking no voo de ida contratado pela autora, que
ocorreu em virtude de a empresa aérea ter vendido
mais passagens do que os lugares disponíveis, o que
ocasionou a necessidade de realocação da autora em
outro voo e o atraso de 24 horas na chegada a seu
destino final** - Ocorrência do overbooking comprovada
nos autos - Inadmissível a juntada, somente na apelação,
de documentos essenciais para a prova de fato, que alteram
substancialmente, e não apenas complementam, o
panorama probatório, sem demonstração da ocorrência de
motivo de força maior que tenha impedido oportuna
juntada aos autos, por implicarem em indevida inovação
recursal, com afronta ao disposto nos arts. 434, 345, 1.010
e 1.014, do NCPC, uma vez que constituem prova nova
sobre fato velho, que comprometem o deslinde do feito,
tendo em vista que não foi oportunizado ao MM. Juiz "a
quo" a sua análise e conhecimento - **Prestação de serviço
defeituosa - Responsabilidade objetiva da ré - Prova**

da existência do dano moral despicienda – Impossibilidade de embarque no voo para o qual adquiriu o bilhete, sem qualquer justificativa, e atraso de 24 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 reduzida, ante as peculiaridades do caso, para R\$3.000,00 – III – Juros de mora que, por se tratar de responsabilidade contratual, devem incidir a contar da citação – IV – Devida, ainda, a condenação da ré ao pagamento da compensação financeira prevista no art. 24 da Resolução nº 400 da Anac, no valor de 500 DES por passageiro – Trata-se de uma multa, com caráter punitivo, com a finalidade de coibir as companhias aéreas de perpetuar a prática de preterição de embarque – V – Atraso do voo de retorno – Atraso inferior a 04 horas em relação ao inicialmente programado – Atraso que, na espécie, deve ser entendido como mero dissabor na viagem da autora – A demora do voo por tempo inferior a quatro horas, por si só, sem outras consequências extraordinárias capazes de causar humilhação ou depreciação da honra da autora e de afrontar sua dignidade humana, não implica em ofensa aos direitos da personalidade – Ausência de demonstração de qualquer prejuízo em virtude do atraso do voo – Dano moral não caracterizado – Indenização indevida, neste aspecto – Sentença parcialmente reformada – VI - Deixa-se de majorar os honorários advocatícios recursais, com

fundamento na tese do Tema nº 1.059 fixada pelo STJ –
Apelo parcialmente provido.(TJSP; **Apelação Cível
1018728-53.2024.8.26.0577; Relator (a): Salles Vieira;
Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro
de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro:
19/12/2024)**)”

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL –
TRANSPORTE AÉREO – OVERBOOKING – Prática
de overbooking reconhecida pela ré, tornando-se fato
incontroverso – Autora que deixou de embarcar no
voo contratado, sendo realocada em outro, acarretando
atraso na chegada ao destino de, aproximadamente, 32
horas - Falha na prestação de serviço pela ré, que
responde pelos prejuízos causados ao consumidor –
Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor –
Ocorrência de dano moral indenizável – Sentença
mantida, neste ponto – Recurso improvido, neste
aspecto. VALOR DA CONDENAÇÃO – Verba
indenizatória fixada na sentença em R\$ 10.000,00 (dez
mil reais) – Recurso da ré pleiteando a redução desta
quantia – Admissibilidade - Valor da condenação
reduzido para R\$ 3.000,00 (três mil reais), levando em
conta critérios de proporcionalidade e de
razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso -
Valor corrigido a partir da data da sentença, quando a
indenização foi arbitrada – Súmula 362 do STJ – Juros
moratórios legais contados desde a citação – Recurso
provido em parte, neste aspecto. RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível
1008755-21.2022.8.26.0003; Relator (a): Plínio Novaes
de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de
Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2023; Data de
Registro: 30/08/2023)**)**

**APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo. Ação
indenizatória. Sentença de parcial 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\$**

3.000,00 que se revela suficiente para reparar o dano experimentado. Inexistência de outras circunstâncias prejudiciais ou extraordinárias. Precedentes da Corte. Fixação equitativa de honorários advocatícios. Pretensão de observância do §8º-A, do art. 85, do CPC. Impossibilidade. Tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB que constitui mera recomendação a fim de nortear os honorários contratuais estabelecidos na relação entre cliente e advogado. Avaliação do trabalho do advogado no processo judicial que compete exclusivamente ao juiz da causa, conforme os parâmetros estabelecidos pelo §2º, do art. 85, do CPC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1008974-98.2023.8.26.0132; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024)**

Ante o exposto, **resolve-se reformar a sentença**, para majorar o quantum indenizatório atribuído a título de danos morais para R\$ 3.000,00 para cada autora.

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 autora.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora