



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425803

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064466-90.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante TAM LINHAS AÉREAS S/A, são apelados RAIMUNDA SOARES DE SOUZA e MARIA SOCORRO DE SOUZA RINCO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FXS

Voto nº 16196

Apelação nº 1064466-90.2023.8.26.0224

Apelante: TAM LINHAS AÉREAS S/A

Apelado(a)(s): RAIMUNDA SOARES DE SOUZA e MARIA SOCORRO DE SOUZA RINCO

Origem: Guarulhos — 7ª Vara Cível

Juiz(a) prolator(a): Mônica Sandoval Gonçalves Belfort

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. OVERBOOKING. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Insurgência da parte ré. Cancelamento de embarque das autoras, no trecho de ida, em razão de overbooking, com realocação das passageiras para novo voo, com perda da conexão, que resultou em atraso na chegada de mais de 24 horas. Prestação de serviço defeituoso. Evento que extrapola o mero aborrecimento. Dano moral caracterizado. Indenização devida. Valor indenizatório, porém, que deve ser reduzido, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

A r. sentença de fls. 160/163, cujo relatório adoto, **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** a demanda proposta por **Raimunda Soares de Souza** em face de **TAM Linhas Aéreas S/A** para: *“condenar a ré ao pagamento de (i) R\$44,90, a título de danos materiais, a ser atualizado desde o desembolso; (ii) R\$14.120,00 para cada uma das autoras, a título de danos morais, sujeito à atualização, na forma do enunciado n. 362 da Súmula do C. Superior Tribunal de Justiça. Tais valores*

serão atualizados e acrescidos de juros moratórios, conforme as regras dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024. 3.2. Condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários devidos aos advogados dos autores, fixados em dez por cento do valor da condenação, quantia suficiente para remunerar, de forma condigna, os serviços prestados pelos profissionais.”.

Inconformada, apela a parte ré (fls. 170/182), aduzindo, em síntese, que: 1) o simples atraso não pode ser justificativa para decretação de danos morais *in re ipsa*; 2) houve cancelamento do voo ante necessidade imprevisível de reparo inadiável, verificado apenas após os procedimentos de vistoria prévios à decolagem; 3) não houve prática de qualquer ato ilícito, uma vez que foi prestada a devida assistência e as autoras foram realocadas no voo seguinte disponível; 4) a cia aérea sempre colocará a segurança do voo, e por consequência, a vida dos seus passageiros e tripulação em prioridade; 5) prestou todo auxílio material aos passageiros; 6) a necessidade de manutenção é suficiente a originar a quebra do nexo de causalidade, configurando força maior e/ou caso fortuito, o que afasta qualquer responsabilidade; 7) nos termos do artigo 393 do Código Civil, o devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado, o que se verifica em caso de necessidade de manutenção não programada da aeronave; 8) não havendo falha na prestação do serviço, não há que se falar em responsabilidade civil; 9) ofereceu acomodação, conforme Resolução 400 da ANAC, tomando todas as providências para que o transtorno fosse o menor possível; 10) segundo entendimento assentado no C. STJ, em caso de atraso de voo, cabe à parte demandante a devida demonstração do dano, o que não se verificou no caso *sub judice*; 11) o *quantum* fixado deve ser reduzido, uma vez que não observou os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Pugna pela reforma da r. decisão recorrida.

Contrarrrazões apresentadas pela parte autora às fls. 190/196.

Não houve expressa oposição ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório.

Cuidam os autos de Ação Indenizatória de Dano Material e Moral.

Narra a exordial que a parte autora adquiriu passagem de Guarulhos à Rio Branco, com escala em Brasília, com previsão de partida dia 31/05/2023, às 17:05 e chegada no destino final às 22:45 do mesmo dia. Alega que, ao chegarem antecipadamente no Aeroporto Internacional de Guarulhos, as autoras, que contam com 88 e 62 anos de idade, respectivamente, não conseguiram realizar o *check in*, tendo sido solicitado por funcionários da empresa ré que aguardassem. Aproximando-se o horário do embarque, buscaram informações junto aos atendentes da companhia aérea ré e foram informadas de que o voo no qual deveria embarcar estava lotado, e que deveriam aguardar o próximo, sem maiores informações. Sustentam que uma das autoras é pessoa portadora de necessidades especiais, utilizando medicamentos e fraldas geriátricas, além de outros cuidados especiais, razão pela qual adquiriram bilhetes aéreos em valor superior, para que lhes fossem dadas a necessária atenção na locomoção. Diz que foram tratados com muito descaso pelos atendentes da empresa ré, que ofereceram reacomodações em voo destinado a Goiânia, onde fariam escala para Rio Branco/AC, com um intervalo de aproximadamente 30 minutos entre os voos. Ocorre que, ao chegarem em Goiânia, o voo com destino a Rio Branco já havia decolado, ocasião em que foram realocadas para outro voo, no dia seguinte, sem, contudo, obterem qualquer informação quanto às bagagens despachadas, que continham

medicamentos e fraldas. Requereu a condenação da companhia ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 5.000,00 e morais no valor de R\$ 25.000,00 para cada autora.

Citada, a requerida ofereceu contestação (fls. 104/119), rechaçando as alegações da parte autora, alegando que o atraso se deu por necessidade de manutenção na aeronave, não restando caracterizado os requisitos para responsabilidade civil.

Réplica às fls. 148/153.

Sobreveio, então, a r. sentença antecipada de mérito, ora apelada.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, há que se considerar que há clara relação de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso as normas da Lei 8.078/90, como a do seu art. 14.

Estabelece o artigo 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC:

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo

inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

No caso concreto, depreende-se que as passagens aéreas adquiridas pela parte autora junto à companhia aérea ré datava de 31/05/2023, cujo voos iriam de São Paulo/SP a Brasília/DF, com partida prevista para 17h05 e chegada para 18h45, e posteriormente, de Brasília/DF a Rio Branco/AC, com partida prevista para 21h20 e chegada às 22h45 (fls. 60/67).

No momento do embarque tomaram conhecimento do *overbooking*, uma vez que, ao não conseguir realizar o *check in* foram informadas que o voo se encontrava “cheio”, sendo redirecionadas a outro voo, com destino a Goiânia, ou seja, escala em aeroporto diverso daquele inicialmente previsto.

A prática do *overbooking* deve ser caracterizada como um fortuito interno, ou seja, um risco inerente à atividade econômica da companhia aérea ré, que, por tal razão, não deve ser transferido aos passageiros.

Ao firmar um contrato de transporte aéreo, a

empresa fornecedora assume a responsabilidade pelo deslocamento dos passageiros e suas bagagens, incluindo os riscos associados à sua operação.

No presente caso, apesar da reacomodação das passageiras em outro voo, o *overbooking* gerou transtornos significativos, resultando no atraso de mais de 24 horas na viagem, agravado pela idade das passageiras, que, à época, tinham 87 e 61 anos, respectivamente.

Diante das especificidades do caso, que vai além de um atraso comum de voo, caracterizando-se pelo impedimento de embarque devido à prática abusiva de *overbooking*, ficam evidentes os danos extrapatrimoniais sofridos pelas passageiras, que restaram devidamente comprovados, como bem entendeu a D. Magistrada *a quo*.

Ademais, tem-se que o atraso ultrapassou o mero aborrecimento, restando inegável os reflexos negativos à parte autora, que, inclusive, são idosas, sendo uma delas portadora de necessidades especiais, diante do prejuízo de tempo, angústia e aflição, necessitando o dano moral suportado ser indenizado, ainda que tenha sido oferecida parcial assistência material às autoras.

Portanto, é inegável a configuração de danos de natureza moral e material, conforme reconhecido na r. sentença recorrida.

Nesse quadro, a doutrina inclina-se no sentido de conferir à indenização de dano moral, caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser

inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda, deve-se produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persistindo a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido; para esse, ao contrário, uma sensação agradável, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado, dentro do possível, estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio.

Devem ser considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, mas não se desconsiderando que houve prestação parcial de assistência material às autoras, entendo razoável a fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 para cada uma das apeladas, totalizando R\$ 20.000,00.

Destarte, a r. sentença deve ser reformada tão somente para minorar o valor da indenização a título de danos morais, tal

como acima explanado, acrescido de correção monetária a partir da fixação e juros legais desde a citação, posto que calcados em responsabilidade civil contratual, nos termos do artigo 405 do CC.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE ao recurso**, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida somente parte do recurso, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1095: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA