



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432081

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010155-04.2022.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante CARINA GUILHERME FIGUEIREDO, são apelados HURB TECHNOLOGIES S/A e AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.

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), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57714

APEL.Nº: 1010155-04.2022.8.26.0510

COMARCA: Rio Claro

APTE. : Carina Guilherme Figueiredo

APDOS. : Hurb Technologies S/A e Aerovias Del Continente

Americano S.A - Avianca

SENTENÇA DO JUIZ: Joelis Fonseca

[MT]

RESPONSABILIDADE CIVIL – Contrato de transporte aéreo internacional - Atraso de voo por mais de 17 horas, decorrente de “overbooking” – Hipótese em que as rés não recorreram e conformaram-se com a sua condenação ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 3.000,00 – Majoração do “quantum” indenizatório – Cabimento - Indenização majorada para R\$ 7.000,00 – Pretensão à indenização de R\$ 15.000,00 – Inadmissibilidade - Inadmissibilidade - Recurso provido em parte.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou parcialmente procedente esta ação nos termos seguintes:

“Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, nos termos do artigo 487, inciso I, CPC, para condenar os réus, solidariamente, a pagar à autora o valor de R\$.3.000,00 a título de indenização por danos morais, atualizado monetariamente pela tabela prática do TJSP a partir desta decisão (Súmula 362 STJ), e crescido de juros legais desde a citação, além das custas, despesas e honorários advocatícios no importe de 10% do valor da condenação. P.I.C.” (cf. 194-200).

Pugna a autora apelante pela majoração do “quantum” da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. A apelante alega que adquiriu passagem aérea

pelo site do corréu Hotel Urbano com destino a Cancun, ida no dia 18-11-2021 e retorno em 23-11-2021, com voo operado pela corré Avianca; a compra foi realizada com mais seis amigos.

Contudo, a autora e os seus amigos foram realocados em outra aeronave, mas isso ocorreu por “overbooking” – afirmação que não foi desconstituída pelas rés - e tal fato deu ensejo a um atraso de quase 17 horas em relação ao que fora contratado (cf. fls. 26-32).

A sentença reconheceu a responsabilidade das rés e as condenou ao pagamento de indenização por dano moral, havendo, em relação a elas, coisa julgada porque não recorreram.

Restringe-se o tema recursal à majoração do “quantum” indenizatório.

2.2. A doutrina confere à indenização do 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 que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável

em contrário, 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 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. E devem ser considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento, 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.

O atraso se deu por “overbooking”, ou seja, decorreu de venda de quantidade maior de passagens em relação aos assentos disponíveis na aeronave, prática que é reprovável, por ser desrespeitosa aos consumidores que pagaram pelos bilhetes e esperavam viajar no horário contratado; além disso, como consigna a petição inicial, a apelante *“permaneceu aguardando por horas no aeroporto uma solução, sem receber informações dos réus, bem como sem qualquer fornecimento de alimentação pelo réu. Ainda, foi submetida a exame de Covid para estadia no hotel fornecido pelo réu (fls. 33 e 35), o que lhe causou desconforto, aflição e insegurança”* (cf. fl. 197).

Sopesados esses fatores e, presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, a

indenização por dano moral arbitrada na sentença recorrida em R\$ 3.000,00 é majorada para R\$ 7.000,00.

Neste sentido, aliás, decidiu este TJSP:

“APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Overbooking – Realocação em outro voo, gerando atraso final de aproximadamente 24 (vinte e quatro) horas - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Ausência de demonstração de regularidade dos serviços prestados – Ré que não comprovou excludente de responsabilidade - Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Falha na prestação do serviço – Danos morais configurados – Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Indenização arbitrada em valor insuficiente – Quantum indenizatório majorado para R\$ 7.000,00, em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade em patamar adotado por este E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes – Recurso provido” (cf. Apel. 1036319-26.2023.8.26.0007, rel. Des. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 25-10-2024).

“Apelação - Responsabilidade civil – Transporte aéreo – Ação de reparação de danos morais – Procedência parcial – Insurgência do autor pleiteando majoração dos danos morais arbitrados - Atraso no primeiro trecho de voo internacional que culminou na perda da conexão e ocasionou atraso em 11 horas na chegada ao destino final - Falha na prestação de serviço configurada – Quantum fixado a título de indenização por danos morais que deve ser majorado para o importe de R\$ 6.000,00 – Princípio da Razoabilidade e proporcionalidade - Sentença parcialmente modificada - Recurso provido” (cf. Apel. 1054604-48.2024.8.26.0002, rel. Des. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, 21-02-2025).

A pretensão à indenização de R\$ 15.000,00 é exagerada e a autora não pode tirar proveito do ilícito.

A correção monetária incide da data deste acórdão (súmula 362 do STJ) e os juros moratórios fluem da citação, observando-se no cálculo a Lei nº 14.905/2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Posto isso, o meu voto dá provimento em parte ao
recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator