



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433813

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002609-86.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes ADRIANO SALES DE OLIVEIRA, FRANCISCO OLIVEIRA BOCANELLA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), PEDRO OLIVEIRA BOCANELLA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e EGLE ELOISE FISCHER BOCANELLA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. 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) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9174

APELAÇÃO Nº 1002609-86.2024.8.26.0554

APELANTES: ADRIANO SALES DE OLIVEIRA E OUTROS

APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S. A.

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Voo Nacional. Cancelamento de voo. Alegação dos autores de ocorrência de overbooking. Requerem a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência.

Danos morais. Pretensão dos autores apelantes de que seja majorado o valor arbitrado a título de danos morais. Não cabimento. Em que pese o transtorno vivenciado pelos autores em razão do atraso, não houve comprovação de efetivo e concreto dano a justificar a pretendida majoração. O valor fixado é compatível com a extensão do dano.

Danos materiais. Pretensão dos autores apelantes de que seja fixado valor a título de danos materiais. Não cabimento. Os próprios autores mencionaram que receberam a assistência material adequada, apesar do atraso. Foi fornecida hospedagem e transporte, além de duas refeições por pessoa. Sendo assim, não há que se falar em reparação por danos materiais. Sentença mantida. Honorários advocatícios mantidos, nos termos do artigo 85, §8º, do CPC.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 103/105, pela qual foram julgados **parcialmente procedentes** os pedidos deduzidos em Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais proposta por Adriano Sales de Oliveira, Egle Eloise Fischer Bocanella, Francisco Oliveira Bocanella (menor) e Pedro Oliveira Bocanella (menor) contra “Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A”.

Sustentam os apelantes (fls. 110/119), em síntese, que: a) deve ser majorada a verba indenizatória, em valor não inferior a R\$6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, em razão da falha na prestação dos serviços, pois ocorreu atraso sem qualquer informação adequada ou assistência material, em razão de provável *overbooking*, bem como indenização por danos materiais, no valor de R\$111,51

(cento e onze reais e cinquenta e um centavos).

Decorreu o prazo sem apresentação de Contrarrazões (fl. 125).

Em juízo de admissibilidade, houve recolhimento do preparo recursal (fl. 127).

Recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

O recurso deve ser conhecido, mas **não merece provimento**.

Os autores propuseram Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais requerendo a condenação da companhia aérea em danos morais, no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), para cada autor, bem como a condenação em danos materiais pelos gastos extras, no valor de R\$111,51 (cento e onze reais e cinquenta e um centavos). Aduziram, em síntese, que adquiriram passagens aéreas para o trecho Belém/PA - Santarém/PA. Entretanto, apesar de terem chegado com antecedência, foram informados, faltando pouco para o embarque, que não embarcariam no voo original. Posteriormente, quando verificaram na plataforma “*FlightStats*” e no *site* da ANAC, constataram que o voo tinha saído normalmente, o que demonstra um provável *overbooking*. Neste sentido, apesar de terem prioridade, visto que estavam com crianças de colo, não receberam o tratamento adequado. Como solução, foram realocados em um voo alternativo que decolou apenas de madrugada, chegando ao destino em 23.10, às 3h28. Ressaltaram que foi fornecida hospedagem e transporte (*Uber*) no destino, mas não receberam auxílio para alimentação, tendo gastos extras. Dessa forma, pontuaram que chegaram com mais de 13h de atraso ao destino.

Após a manifestação do Ministério Público (fls. 49/50), a ré foi citada e apresentou Contestação (fls. 57/88). Asseverou que prestou aos autores o serviço adequado, inexistindo dano indenizável.

Sobreveio réplica (fls. 90/95).

A r. sentença, por seu turno, julgou **parcialmente procedentes** os pedidos. Foi demonstrado que os autores adquiriram passagem aérea para o trecho Belém/PA - Santarém/PA, sendo que chegariam ao destino às 12h20 do dia 22.10.2023, mas não puderam embarcar no voo, sendo reacomodados em avião que partiu na madrugada seguinte, às 2h (fls. 21/22; 23/24 e 25). No caso, foram comprovados os danos alegados e a responsabilidade da ré, pois o atraso foi de mais de 10 (dez) horas. Sendo assim, foi demonstrada a falha na prestação dos serviços, o que gera o dever de indenizar. Apesar da alegação da ré de que o cancelamento do voo se deu em razão de problemas operacionais e consequente manutenção da aeronave, não logrou êxito em comprová-los. Neste sentido, a indenização a título de danos morais foi arbitrada em R\$1.000,00 (mil reais) para cada autor. Todavia, não foi arbitrada indenização por danos materiais, tendo em vista que a ré forneceu hospedagem e refeições por pessoa. Diante da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em R\$2.000,00 (dois mil reais).

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos **não comportam acolhimento**.

Em que pese o transtorno vivenciado pelos autores em razão do atraso, não houve comprovação de efetivo e concreto dano a justificar a pretendida majoração da indenização por danos morais, bem como a fixação de indenização por danos materiais.

É cabível ressaltar que os próprios autores mencionaram que receberam a devida assistência, apesar do atraso. Foram realocados em voo alternativo, chegando ao destino, onde foi fornecida hospedagem e transporte (*Uber*), além de duas refeições por pessoa (almoço e jantar), o que mitigou o grau de responsabilidade da fornecedora.

materiais.

Quanto aos danos morais, a reparação foi fixada de forma compatível com a extensão do dano. Portanto, respeitada a argumentação autoral, não vislumbro qualquer motivo para majorar a indenização. De fato, indiscutível que a situação constitui evento que vem a causar transtornos, todavia entendendo razoável o valor fixado.

A indenização por danos morais não pode ser exagerada no sentido de causar enriquecimento a quem é indenizado e nem pode ser fixada em valor irrisório e insuficiente ao fim a que se destina, que é o de evitar e desencorajar futuros equívocos e servir como indenização pelos dissabores experimentados.

A ausência de legislação específica torna difícil a fixação do *quantum* indenizatório, mas a doutrina e a jurisprudência conduzem o julgador a orientar-se por critérios como o da intensidade do aborrecimento, da repercussão da ofensa e do grau da responsabilidade.

Neste sentido, é o entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Na fixação do dano moral, deve o Juiz orientar-se pelos critérios recomendados pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso (REsp. nº 85.205 RJ, in RSTJ 97/280).

Diante das referidas especificidades, considero consentânea e razoável a quantia arbitrada à situação em testilha, pois o enriquecimento sem causa é vedado em nosso ordenamento jurídico.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

***AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS
– TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS – VOO***

NACIONAL – Cancelamento de voo e Overbooking – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$1.000,00 – Pretensão do autor apelante de majoração do valor da indenização e de que a companhia aérea lhe pague os prejuízos materiais por ele sofridos, incluída a multa da ANAC. **ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Valor da indenização fixado em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso. Não foram demonstrados danos reflexos a justificar a majoração pretendida.** Ademais, é incabível a cumulação da multa da ANAC com a indenização por danos morais, para evitar a dupla condenação pelo mesmo fato (*bis in idem*). Multa administrativa que não possui natureza indenizatória a ser pleiteada judicialmente. Cabível a indenização por danos materiais, que foram comprovados. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1072091-31.2024.8.26.0002; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025) (grifei e destaquei).

APELAÇÃO - DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - PERDA DE CONEXÃO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DA AUTORA. 1. CASO CONCRETO - Incontroverso o atraso do trecho inicial, o que ensejou a perda da conexão para o destino final - Hipótese expressamente prevista no artigo 21, IV, da Resolução 400 da ANAC - Embora reacomodada em novo voo, a passageira chegou ao destino com mais de 7 horas de atraso - Defesa da companhia aérea baseada na necessidade de manutenção não programada da aeronave, sem provas documentais ou maiores esclarecimentos - Fortuito interno evidenciado - D. Juízo "a quo" entendeu presentes os requisitos para a responsabilização da transportadora - **Indenização por danos morais fixada no importe de R\$ 1.000,00.** **2. DANO MORAL** - Adoção do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.584.465/MG, estabelecendo critérios objetivos a serem verificados na análise sobre a ocorrência de eventual abalo extrapatrimonial indenizável em casos envolvendo transporte aéreo - Abalo psicológico impingido à autora de fato superou o mero dissabor cotidiano, havendo verdadeira frustração de suas legítimas expectativas com a celebração do contrato de transporte, sem contar as horas de espera e os diversos percalços aos quais foi submetido em razão da desorganização da companhia aérea - **Por outro lado, é incontroverso que ocorreu sua realocação e que a requerida comprovou ter prestado suporte material com alimentação, transporte e hospedagem - Mitigação da responsabilidade - Importe indenizatório de R\$ 1.000,00 bem fixado, não comportando a pretendida majoração.** **RECURSO DESPROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1004842-59.2024.8.26.0068; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Apelação Cível nº 1002609-86.2024.8.26.0554 - Voto nº 9174 AB



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025) (grifei e destaquei).

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

O montante atende aos parâmetros de compensação aos lesados e desestimula a prática de condutas semelhantes pela companhia aérea, sem causar enriquecimento ilícito da parte beneficiada e sem que se corra o risco de fomentar a indesejada indústria do dano moral.

Diante do sobredito panorama, deve ser **mantida** a. r. sentença

Por fim, mantenho o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais), arbitrado a título de honorários advocatícios, nos moldes do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR