



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1077387-34.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCELA ALVES MEIRA GENTIL FARIA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 6160

Apelação nº 1077387-34.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Marcela Alves Meira Gentil Faria

Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A

Juiz(a): Dr(a). Jéssica de Paula Costa Marcelino

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OVERBOOKING. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de reparação de danos decorrente de overbooking em transporte aéreo nacional. Sentença de procedência condenou a parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 3.000,00 para a autora. Demandante recorre postulando a majoração da indenização por danos morais devido ao atraso de mais de nove horas na chegada ao destino final.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o quantum indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 é suficiente para compensar o constrangimento suportado sem acarretar enriquecimento indevido.

III. Razões de Decidir

3. Responsabilidade objetiva da parte ré pela falha na prestação dos serviços, nos termos do art. 20 do CDC.

4. Quantum indenizatório fixado em valor condizente com os precedentes desta C. Câmara, sendo considerado suficiente para compensar o constrangimento sem acarretar enriquecimento indevido.

IV. Dispositivo e Tese

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva da ré é aplicável em casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo. 2. O quantum indenizatório deve ser suficiente para compensar o dano sem acarretar enriquecimento indevido. Sentença mantida.

5. Recurso da autora desprovido.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da r. sentença de fls. 87/90, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais, para o fim de condenar a parte ré a ressarcir a parte autora pelos danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 e ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Irresignada, insurge-se a demandante, fls. 96/103, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja majorada a indenização dos danos morais para R\$ 10.000,00. Colaciona julgados. Explica a demanda. Insiste na majoração do quantum.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 104/105 e 126/127).

Contrarrazões (fls.109/118).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos morais ajuizada por **Marcela Alves Meira Gentil Faria** em face de **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.**

A parte autora sustenta que adquiriu da companhia aérea ré passagens com saída em 13/08/2024 às 18 horas de Belém com destino a Fortaleza, com chegada às 19h50min do mesmo dia. Alude que foi surpreendida com a informação de que o voo estava lotado (overbooking) e que seria trocada de aeronave, sendo realocada para a madrugada do dia 14/08/2024, chegando ao destino com 9 horas de atraso sem assistência material e com atraso para o seu compromisso profissional.

Requer a majoração da indenização por danos morais para o importe de R\$ 10.000,00.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

Incontroverso nos autos a falha na prestação de serviço pela parte ré e seu dever em indenizar os danos morais sofridos pela parte autora, tanto é assim, que apenas a parte autora recorre, postulando apenas a majoração da verba

indenizatória pelos danos morais sofridos.

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/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 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.

No presente caso, a autora chegou ao seu destino com 9 horas de atraso, de modo que não há dúvida acerca da caracterização dos danos morais decorrentes do nervosismo, frustração e humilhação aos quais a parte autora foi submetida.

Ainda, inexistente prova nos autos de que a assistência material foi devidamente prestada.

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).

Assim, tem-se que a verba fixada na r. sentença, no valor de R\$ 3.000,00 se mostra suficiente para compensar o constrangimento suportado, sem acarretar enriquecimento indevido, mantendo-se no patamar fixado por esta C. Câmara Julgadora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Responsabilidade civil – Atraso de voo e chegada ao destino com 12 horas de atraso – Voo nacional - Falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço – Telas sistêmicas dos vouchers de alimentação e hospedagem são insuficientes para subtrair a responsabilidade civil da apelante – Dano moral configurado – Valor, contudo, reduzido para R\$ 4.000,00, para parte autora apelada, mostrando-se razoável e proporcional para o caso em espécie - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012946-74.2023.8.26.0068; Relator Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da Autora. Cabimento. Empresa prestadora de serviços de transportes. Dever de transportar incólume o passageiro, na forma e no tempo convencionados. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da empresa Ré. Chegada ao destino após 13 horas do originalmente contratado. Incontroverso. Danos morais configurados (arts. 230 e 231 do Código Brasileiro de Aeronáutica). Atraso não motivado. Alegação de excludente de

responsabilidade. Troca da tripulação. Inadmissibilidade. Hipótese de fortuito interno. **Falha na prestação de serviços (art. 14 da Lei de nº 8.078/90). Dever de indenizar. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$ 3.000,00.** Precedentes desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1011434-57.2023.8.26.0003; Relator Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO DE VOO – DANOS MORAIS – QUANTUM – MAJORAÇÃO – I- Sentença de procedência – Apelo do autor – II- Ausente recurso por parte da ré, incontroversa a existência dos danos morais – **Indenização por danos morais que deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do lesado – Indenização bem fixada em R\$2.500,00, face às circunstâncias do caso, especialmente o fato de que o atraso na chegada ao destino foi de mais de 13 horas, sopesando-se o fato de a empresa ré ter prestado assistência material ao autor e o fato de o apelante não ter sofrido maiores prejuízos em razão do atraso, quantia que se mostra suficiente para reparar o dano a ele causado** – Sentença mantida - Apelo improvido." (TJSP; Apelação Cível 1049320-30.2022.8.26.0002; Relator Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2023; Data de Registro: 30/10/2023)".

Assim, **a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.**

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.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “*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*”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora