



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445332

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014439-48.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), são apelados GABRIEL OLIVEIRA GOMES e LAÍS DE AQUINO HERRERA LOMAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5275

APELAÇÃO Nº 1014439-48.2024.8.26.0037

COMARCA: ARARAQUARA

APELANTE: TAM LINHAS AÉREAS S/A (Latam Airlines Brasil)

APELADOS: GABRIEL OLIVEIRA GOMES e LAÍS DE AQUINO HERRERA LOMAS

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – Sentença de procedência – Apelo da empresa aérea requerida – Pretensão de concessão de efeito suspensivo ao apelo – Hipótese que decorre de lei (art. 1.012 do CPC), além de prejudicada a análise diante do processamento do presente recurso – **MÉRITO** – Responsabilidade Civil – Análise do caso à luz do CDC, que rege a relação jurídica estabelecida entre as partes – Exegese do art. 7º, parágrafo único, do CDC – Prática de *overbooking* que culminou na alteração do aeroporto de Santos Dumont para o aeroporto do Galeão, com conexão não contratada pelos autores – Trajeto de 19km, com período curto para embarque no voo realocado – Alegação de observância aos padrões de segurança em relação a aeronave ATR – Fato que não exclui a responsabilidade objetiva da transportadora – Prática inaceitável de venda de passagens a maior que comporta o voo – Entendimento do C. STJ – Má prestação do serviço caracterizada – Inequívoco desgaste físico e mental dos autores, que tiveram que se deslocar de um aeroporto para outro, com conexão, em modo diverso do que fora contratado – **DANO MORAL CONFIGURADO** – Inaplicabilidade do artigo 251-A do CBA – Evidente constrangimento e aflição a que os passageiros foram submetidos – Valor fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor (R\$ 10.000,00) que não comporta redução – Sentença mantida, majorada a verba honorária, fixada em desfavor da apelante, nos termos do §11, do art. 85, do CPC (Tema 1059/STJ). **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 114/119, de relatório adotado, julgou procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **GABRIEL OLIVEIRA GOMES e LAÍS DE AQUINO HERRERA LOMAS** em face de **TAM LINHAS AÉREAS S/A (Latam Airlines Brasil)**, com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC, nos seguintes termos, para: *“1) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$120,00. A correção monetária calcula-se com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir de*

15.09.2024 e os juros de mora são de 1% ao mês desde a citação, ambos até 29.08.2024; a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 30.08.2024, ambos serão calculados conforme os arts. 389, parágrafo único e 406, § 1º do Código Civil; 2) condenar a ré ao pagamento de indenização pelo dano moral no valor de R\$5.000,00, para cada autor. A correção monetária e os juros de mora incidem desde a sentença, e serão calculados conforme os arts. 389, parágrafo único e 406, § 1º do Código Civil (com a redação da Lei nº 14.905/2024). Responderá a parte ré pelo pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.” (sic).

Inconformada, apela a empresa aérea requerida postulando, inicialmente, a concessão de efeito suspensivo ao recurso. No mérito, sustenta sua conduta em observância aos padrões prévios de segurança exigidos na aviação civil, argumentando que o voo foi comercializado pela LATAM, todavia, operado pela VOEPASS, aduzindo as características da aeronave ATR, que se submete a reparos não programados. Ressalta que, *“ainda que a operação tenha sido realizada por companhia aérea terceira, o objeto principal do contrato havido entre as partes foi inteiramente cumprido”* (fls. 128). Defende a inoccorrência de dano moral indenizável, por ausência de ato ilícito praticado, invocando os termos do artigo 251-A da Lei nº 14.034/2020 para aventar a ausência de comprovação de danos suportados pelos autores. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório (fls. 123/134).

Recurso tempestivo, e regularmente processado e preparado (fls. 135/136). Apresentação de contrarrazões pelos demandantes às fls. 141/144 em que pugnam pela manutenção da r. sentença; aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Inicialmente, despicienda a análise quanto ao recebimento do recurso interposto pela requerida em seu efeito suspensivo, visto que, em sede de recurso de apelação, as hipóteses para tanto decorrem de lei e não da discricionariedade do julgador (artigo 1.012 do Código de Processo Civil), além do exame estar prejudicado em decorrência da apreciação meritória recursal.

No mais, o recurso não comportam provimento.

Incontroverso que os autores adquiriram passagens, através da empresa aérea requerida, ora apelante, para o transporte aéreo, passagens de ida e volta, datadas em 13 e 15 de setembro de 2024, sendo que o retorno (Voo LA8876), com saída às 14h00m do aeroporto de Santos Dumont (SDU) – Rio de Janeiro/RJ, para o destino final, sem conexão, em Ribeirão Preto/SP. E conforme se extrai na inicial, ao chegarem no aeroporto de Santos Dumont, os autores foram informados por prepostos da companhia aérea ré que seu voo estava lotado, pela prática de *overbooking*, sendo realocados em outro voo com saída às 15hs20min do mesmo dia 15/09/2024, todavia, em aeroporto distinto, no Galeão (GIG), com escala no aeroporto de Guarulhos (GRU), com saída às 17hs45min para o destino final, em Ribeirão Preto/SP (fls. 19/27).

Pois bem.

Os limites da insurgência recursal gravitam em torno da ocorrência – ou não – de dano moral indenizável, diante da prática de *overbooking*.

Digno de nota, embora a requerida tenha aventado nuances acerca do voo ter sido operado por empresa aérea diversa, tal fato não exclui a responsabilidade civil da empresa demandada LATAM, à luz do disposto artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. CANCELAMENTO DO VOO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da companhia aérea ré. Primeiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços aéreos. Situação em que os autores vivenciaram transtornos na viagem aérea contratada junto a ré, para o trecho Ribeirão Preto – Maceió. **Companhia aérea ré que não nega a falha na prestação dos serviços, mas se limitou a imputar a culpa a companhia aérea responsável pelas decolagens – Passaredo (VOEPASS). E sequer esclareceu o motivo do cancelamento do voo. Empresas aéreas que atuaram em codeshare. As passagens aéreas foram comercializadas pela LATAM, que se tornou responsável (solidária) pelo serviço de transporte aéreo mesmo no trecho operado pela***

PASSAREDO (VOEPASS). Marca da ré estampada nos bilhetes. Incabível exigir do consumidor que compreenda a divisão logística das operações estabelecidas entre as empresas, e ainda suas estruturas societárias. Evidente falha na prestação dos serviços. Cancelamento repentino do voo no momento do check-in e após serem reacomodados em outro voo, com novo trajeto, ao chegarem em Campinas também foram surpreendidos com a informação de que não poderiam embarcar naquele dia, e seriam alocados em outro voo no outro dia. E segundo, mantém-se a indenização dos danos morais. Os autores experimentaram dissabor e desassossego. Situação esta que extrapola o mero dissabor cotidiano. Danos morais provados. Indenização mantida em R\$ 7.000,00, para cada autor, pois dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora. Não há excesso e razão para modificação. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008485-31.2024.8.26.0066; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025 - grifei).

Pois bem.

Malgrado as discussões envolvendo a prática ou de *overbooking*, fato é que a observância de padrões de segurança exigidos para manutenção da aeronave ATR, noticiada nos autos, caracteriza-se como fortuito interno, inerente ao risco da atividade profissional, inapto a romper o nexo causal ensejador do dever de indenizar os danos suportados pelos autores.

Ressalta-se, a responsabilidade civil da empresa de transporte aéreo é objetiva, conforme art. 14 do CDC, independe de culpa, sendo necessária apenas a comprovação do dano e do nexo de causalidade para configurar o dever de indenizar; elementos estes demonstrados nos autos.

Há de se destacar que a opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida, o que torna a pontualidade parte relevante do contrato celebrado. No presente caso, a ausência de conjunto probatório aponta que não logrou a ré em demonstrar a licitude da prática de *overbooking*, não sendo prática aceitável as companhias aéreas venderem passagens a mais que o voo comporta; ou seja, não houve demonstração de conduta capaz de elidir a responsabilidade acerca da prática de

overbooking, bem como acerca do dever de informação observado a contento.

A esse respeito, já se manifestou o C. Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. DANOS MORAIS. OVERBOOKING. REDUÇÃO DE INDENIZAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. 1. Consoante entendimento jurisprudencial firmado nesta Corte Superior, o dano moral oriundo de 'overbooking' decorre do indiscutível constrangimento e aflição a que foi submetido o passageiro e da própria ilicitude do fato. Precedentes. 2. Agravo regimental não provido. (STJ, AgRg no AREsp 478454/RJ, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Órgão Julgador: QUARTA TURMA, Data do Julgamento: 08/04/2014, Data da Publicação/Fonte: DJe 25/04/2014 - grifei).

Assim, o manejo enfrentado pelos autores, em sair do aeroporto de Santos Dumont (SDU) para o aeroporto do Galeão (GIG), distância de aproximadamente 19km de um aeroporto para outro (<https://www.rome2rio.com/pt/s/Aeroporto-Santos-Dumont-SDU/Aeroporto-Internacional-Rio-De-Janeiro-Gale%C3%A3o-GIG>), com curto período para embarcar no voo de reacomodação, sem contar a conexão em Guarulhos (GRU) não contratada, caracteriza-se, indene de dúvida, transtorno que ultrapassa o tolerável na vida cotidiana.

Não é demais ressaltar que a obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte do consumidor ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos dos artigos 734 e 737 do Código Civil. Ou seja, caracteriza-se o contrato de transporte aéreo pela celeridade esperada pelo consumidor, não podendo os prestadores de serviços, por motivo interno à atividade empreendida, submeter seus passageiros a deslocamentos e atrasos consideráveis, como no caso em comento.

Ademais, a ré invoca os ditames previstos no artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, in verbis: “*A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.*” (grifei).

Todavia, a condição acima esposada diz claramente acerca do aspecto material do dano, sendo clarividente na jurisprudência pátria que o dano moral em diversas situações não pode ser provado, ao contrário, sendo certo que em algumas situações é reconhecido de forma objetiva.

Assim, a situação acima exposta representa falha na prestação de serviços das rés da qual decorreram transtornos que extrapolaram a esfera da razoabilidade, evidenciando a ocorrência do abalo moral a ser indenizado.

A aflição e angústia causadas aos passageiros, diante dos fatos narrados na inicial, revelam os transtornos de ordem moral sofridos, dando ensejo à reparação indenizatória.

No mesmo sentido, já decidiu este E. Tribunal, em casos semelhantes:

*AÇÃO CONDENATÓRIA – transporte aéreo nacional - autora que adquiriu passagem junto à ré sendo o voo operado pela Voepass – alegação de ilegitimidade passiva – inoccorrência – art. 7º, p. único do CDC – solidariedade na cadeia de fornecimento – quem aufere os bônus deve arcar com os ônus – companhias aéreas parceiras – ré que não produziu uma linha sequer sobre o fato arguido, overbooking, na contestação e tentou argumentar de forma absolutamente temerária na apelação – tentativa de justificar o overbooking em razão da prática de no show por outros passageiros, que nenhuma relação tem com o caso concreto – alegação que beira a má-fé - advertência – **overbooking comprovado** – autora, com sua filha menor, alocadas em voo no dia seguinte, perdendo um dia inteiro em pleno feriado de Carnaval, com atraso de embarque de mais de vinte horas ao que havia sido originalmente contratado - nexos causal não rompido – falha de serviço – fortuito interno – responsabilidade objetiva – precedentes da Câmara – dano moral reconhecido e indenização fixada na sentença em R\$ 8.000,00 que deve ser mantida, sem qualquer justificativa para a pretendida redução – honorários majorados - recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1037511-69.2024.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024 - grifei).*

Quanto ao valor da indenização, não comporta a redução pretendida pela requerida.

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*"; e de *"proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o "pretium doloris", porém uma ensanchar de reparação da afronta"*, acrescendo-se *"o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve"* (in "Instituições de Direito Civil", vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sendo assim, bem acertado o quanto decidido pelo MM Juiz *a quo* nesse ponto, inclusive, na fixação do valor da indenização por danos morais, arbitrados em R\$ 5.000,00 (para cada autor), totalizando R\$ 10.000,00, traduzindo-se tal valor razoável e proporcional para o fim de compor de forma compensatória a esfera imaterial da vítima, montante este atualizado nos termos da r. sentença.

E, no caso em análise, não se descarta o dano moral decorre do constrangimento e aflição a que foram submetidos os passageiros, devido à prática de *overbooking*.

O caso, portanto, é de manutenção da r. sentença, porque sólidos

seus fundamentos.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *"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 e limitada a consectários da condenação."*; assim, em razão do improvimento do recurso majora-se os honorários fixados em 10% para 15% do valor da condenação.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator