



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2023.0000999323**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010328-31.2021.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ----- E SILVA e VILMAR ABADIO DE FARIA JUNIOR, 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: **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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HELIO FARIA.

São Paulo, 17 de novembro de 2023.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 35712.**

**APELAÇÃO Nº 1010328-31.2021.8.26.0003 SÃO PAULO.**

**APELANTES: ----- e outro.**

**APELADA: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.**

RECURSO ESPECIAL \_ RETORNO À TURMA JULGADORA \_ OVERBOOKING \_\_\_ RECURSO ESPECIAL. Acórdão que considerou não configurados os danos morais no caso de atraso de voo em decorrência de overbooking. Julgamento de Recurso Especial que determinou a reanálise dos demais argumentos, considerando o entendimento da Corte Superior da configuração de danos morais “in re ipsa” nos casos de “overbooking” causado pela empresa aérea.

RETRATAÇÃO DO ACÓRDÃO: Em sentido contrário ao v. acórdão, o STJ entendeu que, no caso de overbooking, os danos morais são presumidos. Os autores comprovaram que o avião em que originariamente deveriam embarcar decolou regularmente com destino à Goiânia e que embarcaram em outro voo com atraso de quase nove horas, configurado o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

overbooking. Danos morais devidos e arbitrados em R\$ 4.000,00 para cada autor, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo exagerado o valor pedido.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 159/164, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais ajuizada por ----- e Silva e outro contra Azul Linhas Aéreas

2

Brasileiras S/A, condenando os autores ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Os autores apelam a fls. 170/199 sustentando que foram impedidos de viajar no voo contratado, que decolou normalmente. Alegam que em razão de “overbooking” foram realocados em outro voo com um atraso de mais de nove horas. Argumentam que sofreram danos morais, que extrapolam o mero aborrecimento. Afirmam que em pesquisa de possíveis voos, verificaram que poderiam ter sido acomodados antes, evitando os transtornos vivenciados. Pleiteiam o provimento do recurso para reformar a r. sentença e julgar a ação procedente.

Foram apresentadas contrarrazões  
a fls. 205/234.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O v. acórdão de fls. 255/260 dessa E. 18ª Câmara de Direito Privado negou provimento ao recurso de apelação dos autores.

Os embargos de declaração opostos pelos autores foram rejeitados a fls. 274/179.

Os autores interpuseram Recurso Especial a fls. 281/297.

Foram apresentadas contrarrazões do Recurso Especial pela ré a fls. 313/325.

Foi dado provimento ao recurso especial para determinar o retorno dos autos à origem a fim de que o Tribunal se manifeste sobre as matérias postas em apelação e nos embargos de

3

declaração a respeito de eventual configuração de *overbooking* na presente situação fática.

**É o relatório.**

Cinge-se a questão em verificar a existência de *overbooking* a justificar a indenização por danos morais *in re ipsa*.

Os apelantes ajuizaram ação alegando que sofreram danos morais em decorrência de “*overbooking*”, chegando ao destino com mais de nove horas de atraso.

Tratando-se de voo nacional é aplicável o Código de Defesa do Consumidor à hipótese, com incidência do seu art. 14, que dispõe sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por danos causados aos consumidores.

No presente caso, há provas do *overbooking*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticado pela ré. O avião em que os autores inicialmente iriam viajar em 22/03/2021 às 06:00, com previsão de chegada à Goiânia às 09:50 (fls. 26/29), decolou regularmente, mas os autores somente embarcaram para o mesmo destino e dia às 10:30 com previsão de chegada às 18:15 (fls. 65/67), restando comprovado o *overbooking*.

O C. STJ entendeu que o atraso ou modificação do itinerário inicial em decorrência de *overbooking* se trata de dano presumido ou “*in re ipsa*” (AgRG no REsp nº 810.779/RJ, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, 4ª Turma, DJE 03/08/2011).

Dessa forma, comprovado o atraso de mais de nove horas causado pelo *overbooking*, cabível a indenização por danos

4

morais (fls. 32/47).

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 aos autores pelos dissabores experimentados.

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

Ademais, a indenização por dano moral tem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caráter dúplice, tanto punitivo do agente para que não reincida, quanto compensatório, em relação à vítima, buscando minimizar os aborrecimentos sofridos.

Tendo em conta tais critérios, cabível o arbitramento do valor da indenização por danos morais em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, diante das características do fato e em atendimento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O valor pedido é exagerado, mesmo porque, não foram demonstrados danos reflexos aos autores.

Cabível, em favor da parte autora, a fixação da verba honorária em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL**  
5

**PROVIMENTO** ao recurso dos autores para julgar parcialmente procedente a ação, a fim de condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, com correção a partir do arbitramento e juros desde a citação. Em razão da sucumbência, deverá a ré arcar com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO