



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**8ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

**SENTENÇA**

Processo nº: **1102668-23.2023.8.26.0100**  
 Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Transporte Aéreo**  
 Requerente: **---- e outro**  
 Requerido: **Latam Airlines Group S/A**

Prioridade Idoso

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **MARCELO STABEL DE CARVALHO HANNOUN**

Vistos.

---- e ---- ajuizaram a presente ação de obrigação de fazer (restituição de valores) cumulada com danos morais em decorrência de assento quebrado na classe executiva, *overbooking* e *downgrade* em face de **Latam Airlines Group S/A**, alegando, em síntese, que adquiriram, mediante o pagamento total de R\$ 50.800,00 junto à ré passagens aéreas de ida (29 de abril de 2023) e volta (9 de julho de 2023), em classe executiva, para o trecho de São Paulo a Lisboa. Sustentam, no entanto, que, em razão de problemas técnicos no assento reservado e de *overbooking*, não puderam embarcar no voo de ida, sendo reacomodados em voo da Swiss Airlines, mediante novo pagamento. Aduzem que dos fatos narrados sofreram danos materiais e morais indenizáveis. Requerem a procedência dos pedidos para que a ré seja condenada ao pagamento de R\$ 92.340,42 a título de indenização por danos materiais e de R\$ 12.000,00 a título de indenização por danos morais. Com a inicial, juntaram os documentos de fls. 29/77.

Citada, a ré contestou às fls. 84/105. Aduziu, em suma, a aplicação ao caso da Convenção de Montreal e que já reembolsou os autores a quantia de R\$ 47.341,26, a qual corresponde integralmente ao valor pago pelos bilhetes adquiridos originariamente e deduzidas as taxas referentes à agência de viagens. Assim, não praticou ato ilícito e não pode ser responsabilizada, ante caso fortuito. Sustentou ter prestado toda a assistência material necessária aos autores e que não houve danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, o *quantum*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
8ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 1**

indenizatório deve ser arbitrado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Bateu-se pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do *quantum* indenizatório a título de danos morais. Juntou documentos (fls. 106/149).

Houve réplica (fls. 153/173). Juntaram-se documentos (fls. 174/183).

Manifestação da requerida (fls. 187/189).

Decisão de fls. 190 determinou a expedição de ofícios às empresas Cielo S.A. E Banco Santander S.A. Tais empresas receberam-nos às fls. 201/207 e às fls. 211.

Decisão de fls. 219 determinou novamente a expedição de ofício, acompanhados, desta vez, dos documentos de fls. 217/218. O Banco Santander recebeu-o às fls. 234/235.

Alegações finais às fls. 244/247 e às fls. 248/251.

**É o relatório.**

**DECIDO.**

O feito comporta julgamento antecipado do mérito, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, tendo em vista que a lide, embora envolva matéria de fato e de direito, não carece da produção de outras provas. Assim, eventual dilação probatória teria caráter procrastinatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer (restituição de valores) cumulada com danos morais em decorrência de assento quebrado na classe executiva, *overbooking* e *downgrade*, por meio da qual os autores buscam o ressarcimento dos valores que entendem devidos e a indenização pelos danos morais alegados.

Uma vez que não há preliminares, passo ao mérito.

Os pedidos são **parcialmente procedentes**.

Emerge como fato evidente a existência de relação de consumo, em consonância com os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que dá azo à inserção da teoria do risco do empreendimento do fornecedor, ínsita à sua responsabilidade objetiva. (Nesse sentido, Cláudia Lima Marques, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, São Paulo, Revista dos Tribunais, 4ª. ed, 2002).

Com efeito, a parte autora ocupa a posição de destinatária final dos serviços de transporte aéreo em questão (Código de Defesa do Consumidor, artigo 2º), sendo a companhia aérea evidente fornecedora (Lei nº 8.078/90, artigo 3º). A natureza e a forma de prestação do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**8ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 2**

serviço, aliados à hipossuficiência técnica presumida do consumidor e ao domínio da técnica por parte do fornecedor, impõem, ainda, a inversão do ônus da prova, conforme previsto no artigo 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Cumprido ressaltar que as normas de proteção ao consumidor são agrupadas em razão de sua função e não de seu objeto, de modo que ingressam no ordenamento jurídico de forma longitudinal e, à luz da força normativa proveniente da Constituição Federal, abarcam todas as relações jurídicas que envolvam o consumidor, ainda que regidas por outros microssistemas normativos.

É por isso que devem ser observadas as normas do Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo transporte aéreo. Por via de consequência, as normas conflitantes previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAr) podem não ser aplicáveis, inclusive no tocante à limitação de indenização, ressalvados os entendimentos já firmados pelo C. Superior Tribunal de Justiça em precedentes de observância obrigatória, que devem ser seguidos.

Tecidas referidas digressões, observo que a responsabilidade civil é a consequência jurídica resultante do descumprimento de um dever jurídico originário, na concepção idealizada por Brinz. É por isso que se trata de um dever jurídico sucessivo (*Haftung*), que surge justamente para a recomposição de danos causados ao prejudicado pela violação de uma obrigação anterior.

O surgimento da responsabilidade civil demanda a comprovação de ao menos três elementos ou pressupostos, que devem ser aferidos no caso concreto: a) conduta de uma parte; b) dano e c) nexo de causalidade entre os dois primeiros elementos.

Na espécie, é incontroverso que os autores adquiriram passagens de viagens de ida e volta para ir de São Paulo a Lisboa em classe executiva (fls. 40/50), e pelas quais desembolsaram a quantia de R\$ 50.800,00 (fls. 44).

É também incontroverso que os requerentes não embarcaram no voo LA8146 inicialmente programado para o dia 29 de abril de 2023 (fls. 45/50 e fls. 56/61), em virtude de problemas técnicos no assento reservado ao autor sr. ----- e de *overbooking* que causou o *downgrade* da autora sra. ----- para a classe econômica (fls. 51/52).

Assim, para não sofrerem atrasos, adquiriram novas passagens para viajarem de classe executiva de São Paulo a Lisboa, com conexão em Zurique, pela Swiss Airlines (fls.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**8ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 3**

53/54), e pelas quais dispenderam a quantia total de R\$ 92.340,42 (fls. 55).

Tendo em vista que na seara do transporte de pessoas, cabe à empresa cumprir os horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo em casos de força maior (Código Civil, artigo 737), a situação em tela revela evidente falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, exsurge a responsabilidade da ré pelo fato do serviço, devendo indenizar a parte autora pelos prejuízos experimentados, à luz do princípio da reparação integral (Código Civil, artigo 944).

Estabelecida a responsabilidade da companhia aérea pelo cumprimento do itinerário conforme contratado, esta somente deixaria de responder pela reparação dos danos caso comprovasse alguma excludente de responsabilidade, seja caso fortuito, força maior, fato exclusivo da vítima ou fato exclusivo de terceiro.

Nesse contexto, as razões invocadas pela contestante não são aptas a afastar a sua responsabilidade. Embora alegue que tenha reembolsado a quantia de R\$ 44.277,52, nota-se que a quantia foi devolvida à agência de viagens CVC – como a própria requerida afirma em sua contestação às fls. 90/91, de modo que, nos autos, não se comprovou a transferência desses valores à parte autora (fls. 174/183 e fls. 234/235).

Outrossim, verifico que a ré não demonstrou que cumpriu adequadamente os deveres anexos ou laterais à boa-fé objetiva, em especial os deveres de prestar informações claras e precisas. Afinal, não há prova robusta de tal circunstância, ônus que era de sua alçada já com a resposta (Código de Processo Civil, artigo 434).

Em sentido semelhante, também tem decidido o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

*'TRANSPORTE AÉREO DANOS MATERIAIS E MORAIS SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. Cancelamento de voo dos autores e imediata remarcação para a manhã do dia vindouro Atraso de 15 horas. Suposta manutenção não programada da aeronave Não comprovação Ainda que comprovada, a justificativa, in casu, caracterizaria fortuito interno, conforme precedentes análogos emanados da jurisprudência pátria e estrangeira Obrigação como relação jurídica complexa Descumprimento do dever anexo de assistência, insito à boa-fé objetiva Dano moral configurado Quantum indenizatório fixado pelo Juízo a quo, por seu turno, que se afigura excessivo. Demais situações narradas que representam mero dissabor - Dano material Existência - Verba indenizatória, todavia, que igualmente comporta reparo.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**8ª VARA CÍVEL**  
 PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 4**

*Autores que usufruíram, malgrado o atraso, das atrações de Inhotim em ambos os dias de sua viagem, bem como de uma diária em Brumadinho, razão pela qual não fazem jus ao valor integral da reserva Sentença que comporta reforma parcial Recurso provido em parte, com a correlata fixação de honorários advocatícios." (TJSP - Apelação*

**Cível nº 1003928-69.2019.8.26.0100 – rel. Juiz Marco Fábio Morsello – j. 06/08/19).**

Assim, firmada a responsabilidade, passo à análise dos danos.

Os danos materiais referentes às passagens adquiridas (fls. 56), por conta da falha na prestação de serviços (fls. 51/52) e para evitar atrasos, se mostram indenizáveis, havendo comprovação dos valores despendidos (fls. 55), o que dispensa maiores digressões, inclusive porque os montantes lançados na inicial tampouco foram impugnados pela ré.

Por outro lado, o pedido de indenização por danos morais não pode ser acolhido.

O dano moral se caracteriza como lesão a um interesse jurídico extrapatrimonial, cuja proteção e possibilidade de indenização repousam no reconhecimento da dignidade da pessoa humana enquanto axioma do sistema constitucional, associado à aplicação direta das normas constitucionais às relações privadas (Nesse sentido, SCHREIBER, Anderson. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil – Da Erosão dos Filtros de Reparação à Diluição dos Danos*, 3ª Edição, 2011, p. 89).

A proteção a essa dignidade, à honra e o respeito básico ao consumidor são reconhecidos pela jurisprudência pátria de maneira pacífica, não se olvidando da constante necessidade de seleção em concreto dos interesses tutelados para que se verifique, considerando as circunstâncias peculiares de cada caso, o âmbito de prevalência dos interesses contrapostos (*Idem*, p. 138-140).

No caso dos autos, verifico que não há prova suficiente de que os problemas técnicos na poltrona reservada ao autor e o *downgrade* de classe de voo da autora devido ao *overbooking* teriam causado abalo moral nos autores.

Isso porque todos os autores conseguiram reservar assentos em voo de outra companhia aérea no mesmo dia (fls. 53/54). Dessa forma, os prejuízos na prestação de serviços da ré, no caso em análise, não configuraram situação capaz de violar a dignidade dos autores ou de lhes causar dor profunda e sofrimento exacerbado.

É evidente que a situação lhes causou incômodo. Porém, não se pode afirmar que a situação era de todo imprevisível ou insuportável. Ademais, os autores prontamente adquiriram



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**8ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 5**

novas passagens para viajarem em classe executiva, pelas quais serão aqui indenizados.

Desse modo, no presente caso, os autores não se desincumbiram do ônus de comprovar os alegados danos morais, de modo que não foi cumprido o disposto no art. 251-A do CBAr.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Reprogramação do trecho de volta pela ré, sob a alegação de mudança inesperada da malha aérea, com opção de reprogramação da data indicada ou solicitação da devolução do valor da passagem, sem multa. Opção de reprogramação da data exercida pela autora, que foi surpreendida com o downgrade da classe executiva para econômica em relação aos dois trechos contratados (ida e volta). Falha na prestação de serviços da empresa aérea. Autora que, dada a ausência de resposta da ré em restabelecer as condições contratadas, adquiriu passagens de outra companhia para o período inicialmente programado. Dano material caracterizado. Devido o ressarcimento do sobrepreço das passagens adquiridas às vésperas da viagem. Dano moral. Ausência de comprovação de abalo moral suscetível de reparação. Indenização indevida. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1015975-70.2022.8.26.0100; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; j. 13/03/2024)*

O ressarcimento dos prejuízos materiais é suficiente para a restituição integral dos prejuízos suportados em razão dos fatos narrados na petição inicial.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado na inicial para condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 92.340,42 a título de indenização por danos materiais, quantia que deve ser corrigida pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, estes desde a citação por se tratar de responsabilidade contratual. Ponho fim à fase de conhecimento, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais. Condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono dos autores, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Condeno os autores ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
8ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 6**

da ré, que fixo em 10% do benefício econômico obtido pela ré (valor do pedido de danos morais julgado improcedente), nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Mantido o valor da causa para fins recursais.

P.I.C.

São Paulo, 19 de abril de 2024.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1102668-23.2023.8.26.0100 - lauda 7**