



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2024.0000767314**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1102668-23.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A, são apelados/apelantes --- e ---.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão:

**RECURSO DA EMPRESA RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO DOS AUTORES PARCIAMENTE PROVIDO nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 20 de agosto de 2024.

**PENNA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 26818**

**APELAÇÕES Nº: 1102668-23.2023.8.26.0100**

**APELANTE/APELADA: LATAM AIRLINES GROUP S/A**

**APELADOS/APELANTES: --- E ---**

---

**COMARCA: SÃO PAULO**

**JUIZ “A QUO”: MARCELO STABEL DE CARVALHO HANNOUN**

APELAÇÕES. Ação de obrigação de fazer (restituição de valores) c/c danos morais em decorrência de assento quebrado na classe executiva, overbooking e downgrade. Transporte aéreo. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Parcial acolhimento. Autores impedidos de embarcarem em voo da Empresa Ré, na classe executiva, que se viram obrigados a embarcarem em outro voo, sem auxílio da Empresa Ré. Responsabilidade objetiva da Empresa transportadora. Dano material acertadamente fixado. Danos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais configurados. Indenização fixada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada Autor que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Abuso configurado, a permitir a responsabilização por força do ato ilícito praticado. RECURSO DA EMPRESA RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO DOS AUTORES PARCIAMENTE PROVIDO para fixar a condenação por danos morais em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada Autor.

Trata-se de Apelações interpostas em face da r. sentença de fls. 252/258, que nos Autos de “Ação de obrigação de fazer (restituição de valores) c/c danos morais em decorrência de assento quebrado na classe executiva, overbooking e downgrade”, julgou parcialmente procedente o pedido formulado na Inicial para condenar a Empresa 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

2

contratual.

Pôs 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.

Condenou a Empresa Ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Patrono dos Autores, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Condenou os Autores ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Patrono da Empresa Ré, fixados em 10% (dez por cento) sobre o benefício econômico obtido pela Empresa Ré (valor do pedido de danos morais julgado improcedente), nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, apela a Empresa Ré (fls. 261/280), sustentando, em síntese, o devido cumprimento do Contrato de Transporte Aéreo pela Apelante e atendimento integral a Resolução 400/2016 da ANAC, tendo em vista que não houve qualquer falha na prestação dos serviços da Ré.

Em que pese a impossibilidade de utilização dos assentos em classe executiva, houve o reembolso integral dos bilhetes adquiridos, descontada a taxa de emissão pelas agências, que não é reembolsável, sendo imprescindível que seja levado em consideração com o devido abatimento.

Por fim, requer a reforma da r. sentença de Primeiro Grau nos termos elencados.

Igualmente inconformados, apelam os Autores (fls. 310/317), aduzindo, em síntese, que deve a Companhia Aérea ser responsabilizada pela prática indevida de overbooking, downgrade, pela “quebra de contrato” e conseqüentemente pela má prestação de serviços, de forma a evitar que venha a incidir novamente na conduta.

3

Pedem a fixação dos danos morais sofridos pelos Autores no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), por pessoa.

Por fim, requerem a reforma da r. sentença de Primeiro Grau.

Recursos processados regularmente, com a apresentação de Contrarrazões (fls. 286/307).

**É o breve Relatório.**

Respeitado entendimento diverso, o Recurso da Empresa Ré não comporta provimento, enquanto o Recurso dos Autores comporta parcial provimento.

Trata-se de “Ação de obrigação de fazer (restituição de valores) c/c danos morais em decorrência de assento quebrado na classe executiva, overbooking e downgrade” proposta por “---” e “---” em face de “LATAM AIRLINES GROUP S/A”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para tanto, alegaram os Autores, em síntese, que adquiriram, mediante o pagamento total de R\$ 50.800,00 (cinquenta mil e oitocentos reais) junto à Empresa 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.

Sustentaram, 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.

Aduziram que dos fatos narrados sofreram danos materiais e morais indenizáveis.

Por estas razões, ajuizaram os Autores a Demanda, objetivando, em síntese, a condenação da Empresa Ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Os Recursos serão analisados conjuntamente.

Com efeito, em síntese, a pretensão da Empresa Ré é de que a

4

Demanda seja julgada improcedente, enquanto os Autores pretendem a fixação da condenação por danos morais.

Restou comprovado nos Autos que os Autores adquiriram passagens aéreas da Empresa Ré, contudo foram impedidos de embarcarem na classe executiva, em razão de problemas técnicos no assento reservado ao Autor e de “overbooking” que causou o “downgrade” da Autora para a classe econômica.

Em razão de compromissos assumidos, viram-se obrigados a adquirirem novas passagens, para viajarem na classe executiva de São Paulo a Lisboa, com conexão em Zurique, pela Swiss Airlines.

Ademais, não se trata de excludente de responsabilidade em razão de caso fortuito ou força maior.

Ora, a alteração do voo por tempestade, mudança de temperatura,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pandemia, pane elétrica, etc., configura fortuito interno, ou seja, é um fato previsível relacionado com a própria atividade desenvolvida pela Companhia Aérea, sendo que a ela incumbe o desenvolvimento de medidas efetivas para afastar os danos e prejuízos advindos.

Portanto, são inequívocos igualmente os danos morais sofridos pelos Autores.

Os problemas técnicos no assento reservado ao Autor e de “overbooking” que causou o “downgrade” da Autora para a classe econômica, fatos devidamente comprovados, não permitiram aos Autores fazerem a viagem no voo contratado originalmente, é fato que permite o reconhecimento dos transtornos causados aos Autores, não podendo chamá-los de mero aborrecimento.

Portanto, responde a Empresa Ré, de forma objetiva, pelos danos causados aos Autores a título material e moral.

5

É cediço que o Contrato de Transporte consiste em obrigação de resultado, cabendo ao transportador conduzir os passageiros ao seu destino, respondendo objetivamente pelos eventuais prejuízos causados aos contratantes, ou seja, independentemente da prova de dolo ou culpa.

A responsabilidade do transportador aéreo, na condição de fornecedor de serviços, é objetiva, estando regida pelos artigos 734 e 737, ambos do Código Civil.

É inequívoco o dano material sofrido pelos Autores, que foi acertadamente fixado pelo Juízo “aquo”.

Neste sentido:

*“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE  
RESPONSABILIDADE CIVIL COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO*

Apelação Cível nº 1102668-23.2023.8.26.0100 -Voto nº 26818



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*POR DANOS MATERIAL E MORAL - TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS - CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL - ATRASO SUPERIOR A 20 HORAS ÀS VÉSPERAS DO NATAL - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - INCONTROVERSAS A RELAÇÃO JURÍDICA ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES E O ATRASO - EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA DE TRANSPORTE - DANO MORAL ASSENTE - TRANSTORNOS E ABORRECIMENTOS QUE DESBORDAM DAQUELES ROTINEIRAMENTE EXPERIMENTADOS NA VIDA HODIERNA EM SOCIEDADE - INDENIZAÇÃO QUE NÃO SE LIMITA AO ESTIPULADO NO TRATADO DE MONTREAL - RECURSO EXTRAORDINÁRIO Nº 636.331 - REDUÇÃO INDENITÁRIA - CABIMENTO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1022692-15.2020.8.26.0506; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto -*

6

*5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2021; Data de Registro: 26/07/2021).*

Quanto ao valor a ser arbitrado a título de abalo moral, sabe-se que a reparação é questão controvertida, complexa e, pela sua própria essência, abstrata.

Em concreto, deve atender o escopo de sua dupla função: reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima e, punir o ofensor, para que não volte a reincidir.

Ao passo que é necessário assegurar uma justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito por parte de quem a recebe e, paralelamente, determinar a ruína daquele responsável pelo seu pagamento.

Deste modo, considerando-se os transtornos e dissabores sofridos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos Autores deve ser fixado o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada Autor, a título de danos morais, eis que se afigura suficiente para ressarcir os transtornos sofridos pelos Requerentes, com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além do bom senso e moderação que sempre devem nortear as Decisões Judiciais.

Por fim, para que não haja dúvidas na Execução do Julgado, a condenação da Empresa Ré a restituir aos Autores os valores indevidamente gastos deve ser tal que os valores sejam corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data do desembolso dos valores, e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, § 1º, CTN), contados da citação, nos termos do art. 240 do Código de Processo Civil e art. 405 do Código Civil.

Ainda, a condenação da Empresa Ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) por cada Autor, a título de indenização por danos morais, deverá ser corrigida monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir deste Acórdão, em conformidade com a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, nos termos do artigo 240, “caput”, do Código de Processo Civil, cumulado

7

com o artigo 406 do Código Civil, com o artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional e ainda com o artigo 491 do Código de Processo Civil.

Por fim, ante a maior sucumbência, condena-se a Empresa Ré integralmente ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Patrono dos Autores, fixados em 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, montante já majorado pela sucumbência recursal da Empresa Ré.

A interposição de Embargos protelatórios poderá beirar a má-fé, com a imposição de multa processual.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso da Empresa Ré, e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao Recurso dos Autores para fixar a condenação por danos morais em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada Autor, carreada a sucumbência integralmente à Parte Requerida.

**PENNA MACHADO**  
Relatora