



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2021.0000020670**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019762-81.2020.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante \_\_\_\_\_, é apelada \_\_\_\_\_.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GILBERTO DOS SANTOS (Presidente sem voto), RENATO RANGEL DESINANO E MARINO NETO.

São Paulo, 19 de janeiro de 2021.

**GIL COELHO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º 1019762-81.2020.8.26.0002

Comarca de São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Apelante: \_\_\_\_\_

Apelada: \_\_\_\_\_

**Voto n.º 34828**

Transporte aéreo de pessoas – Reparatória de danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Apelação do autor – Cancelamento de voo em virtude de reflexos da pandemia – Requerida que não comprovou que realocou o autor em outro voo – Falta de assistência material – Requerente que teve que arcar com o pagamento de passagem de outra companhia aérea para retornar ao Brasil – Indenização por danos materiais e morais cabível – Valor reparatório dos danos extrapatrimoniais – Razoabilidade e proporcionalidade – Apelação provida.

Pretensão de recebimento de indenização por danos materiais e morais julgada improcedente, adotado o relatório da r. sentença.

Em apelação o autor sustentou que apesar dos



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

acontecimentos terem se verificado durante a pandemia da COVID-19, não há nenhuma relação desta crise sanitária com os danos por ele sofridos, sendo certo que a questão tratada neste feito versa sobre a antecipação do voo por parte da ré, o impedimento do embarque por força de *overbooking*, e os custos com outra passagem para retornar ao Brasil. Falou que o cancelamento do voo originalmente contratado é fato incontroverso, tendo a requerida entrado em contato telefônico para antecipar o retorno. Alegou a inaplicabilidade das Convenções de Montreal e Varsóvia em detrimento do Código de Defesa do Consumidor. Afirmou ter sofrido danos morais em virtude da ocorrência de *overbooking* no voo antecipado pela ré, o que lhe trouxe inegáveis transtornos, além dos danos materiais decorrentes da necessidade de aquisição de outra passagem. Sustentou que os documentos unilaterais juntados pela ré no corpo da contestação, produzidos em língua estrangeira, não são suficientes para demonstrar a ocorrência de *no show* e a inocorrência de *overbooking*. Alegou ter sofrido danos morais *in re ipsa*. Citou jurisprudência. Postulou pela reforma do julgado.

2

Houve resposta.

Eis o relatório.

Consta na inicial que o autor contratou a requerida para seu transporte aéreo de Bangkok/TAI até o Rio de Janeiro/RJ, com conexão em Dubai/EAU, marcado para o dia 11/04/2020. Consta, ainda, que em virtude da pandemia da Covid-19 a ré entrou em contato informando o cancelamento do voo e a reacomodação do autor em um voo marcado para o dia 29/03/2020, que, posteriormente, foi alterado para 24/03/2020. Esclareceu o autor que, ao chegar ao aeroporto no dia informado pela ré, foi impedido de embarcar no voo oferecido em razão de *overbooking*. Afirmou que, apesar de existirem voos de outras empresas com destino ao Brasil naquele mesmo dia e nos dias próximos, a ré se negou a incluí-lo em qualquer outro voo, deixando-o sem assistência. Informou o requerente que, por tais motivos, teve que adquirir uma passagem da empresa Qatar que partiu com destino ao Brasil no dia



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

05/04/2020, tendo desembolsado o valor de R\$ 5.213,98. Por tais motivos, postulou pela condenação da ré ao ressarcimento da quantia desembolsada para aquisição da nova passagem, além do pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação, a ré sustentou que, na data em que o autor saiu do Brasil, a pandemia já havia sido instalada, mas, mesmo assim ele optou por realizar a viagem. Afirmou que não ocorreu qualquer *overbooking* nos voos operados no dia 24/03/2020, bem como que não foi encontrado qualquer registro em nome do autor para voos no referido dia, inexistindo nos autos, ainda, prova de que o requerente teve seu voo remarcado para este dia. Falou da inexistência de danos materiais, sustentando que o autor optou por adquirir nova passagem junto a outra companhia aérea sem aguardar um posicionamento final, bem como optou por viajar no ápice da

3

pandemia. Sustentou a inexistência de danos morais.

Feito este relato sobre os fatos discutidos nesta demanda, cumpre ressaltar que, respeitado o entendimento constante na sentença, a solução da causa é diversa.

Isto porque a readequação da malha aérea em razão da pandemia de Covid-19 pode até justificar o cancelamento do voo, mas não exclui o dever da transportadora de prestar informações e assistência adequadas aos passageiros.

No caso em tela, é fato incontroverso que o voo originalmente contratado pelo autor, marcado para o dia 11/04/2020, foi cancelado por força da pandemia. Deveria a ré, portanto, demonstrar que ofereceu ao requerente alguma alternativa de retorno ao Brasil, principalmente porque não há qualquer informação de fechamento de fronteiras no aeroporto de embarque ou de destino (a própria ré informa que manteve sua operação ativa em



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Bangkok com voos com destino a Dubai, e, posteriormente, São Paulo), e porque a própria ré nega a realocação do autor em voo do dia 24/03/2020.

A requerida, em sua defesa, alega que o requerente não comprovou que teve o seu voo remarcado para o dia 24/03/2020, bem como que não ocorreu *overbooking* nos voos realizados naquela data. No entanto, ainda que, de fato, não haja prova de que o autor tenha sido realocado em um voo para a referida data, a realidade é que a ré não demonstrou que reacomodou o requerente em outro voo, de qualquer outra data. Ora, se é fato incontroverso que o voo original foi cancelado, o mínimo que se esperava é que a requerida comprovasse que realocou o requerente em outro voo, o que não ocorreu.

Portanto, independente das alegações de *overbooking* ou *no*

4

*show* supostamente ocorrido no voo de 24/03/2020 (o que não apresenta maior relevância, tendo em vista que a própria ré afirma que não havia registro de voo em nome do autor na referida data), a realidade é que a requerida não comprovou que ofereceu ao autor qualquer outra alternativa de retorno ao Brasil, fato que o obrigou a adquirir passagem de outra companhia aérea. Deve o requerente, portanto, ser ressarcido da quantia de R\$ 5.213,98, cuja conversão da moeda de origem não foi impugnada pela ré. Tal valor deve ser atualizado monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros de mora contados da citação.

Os fatos demonstrados nos autos caracterizam danos extrapatrimoniais. Considera-se a total falta de assistência – a ré sequer comprovou que realocou o autor em outro voo com destino ao Brasil - para a conclusão dos danos morais. Ressalte-se que o fato de o autor ter viajado durante a pandemia não afasta a responsabilidade da ré pelas falhas ocorridas na prestação dos seus serviços, mormente porque ela continuou operando e oferecendo seus serviços no mercado.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Não obstante, o valor da reparação pleiteado pelo autor (R\$ 10.000,00), é exagerado para a hipótese dos autos.

A indenização é medida pela extensão do dano (art. 944 do CC). Além do prescrito nesta norma civil, jurisprudência e doutrina orientam ao juiz que analise as peculiaridades de cada caso para a fixação da quantia reparatória por danos morais, que deve seguir a razoabilidade, sem constituir enriquecimento indevido à parte lesada, com proporção ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes envolvidas.

No presente caso, considerando a total falta de assistência e a ausência de prova de que a ré reacomodou o autor em outro voo, a quantia indenizatória de R\$ 4.000,00 se mostra adequada para assegurar justa reparação, sem significar enriquecimento sem causa. Além disso, servirá de

5

incentivo à ré para redobrar cuidados na prestação de seus serviços e, assim, evitar que fato semelhante se repita.

Tendo em vista se tratar de responsabilidade contratual e não aquiliana, os juros de mora, na condenação por danos morais, devem incidir a partir da citação, pois considera-se o momento que as rés foram constituídas em mora. A correção monetária, por sua vez, é devida desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ.

Com a reforma do julgado, a ré arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, meu voto é pelo provimento à apelação, para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 5.213,98 a título de danos materiais, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Gil Coelho

Relator

6