



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000218417

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1168915-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante -----, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 13 de março de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1168915-49.2024.8.26.0100

Apelante (s): -----

Apelado (a, s): Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Comarca: São Paulo - 5ª Vara Cível do Foro Central

Juiz (a) de 1º Grau: Gustavo Coube de Carvalho

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 35399

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência “Downgrade” de assento adquirido em categoria executiva para econômica – Falha na prestação do serviço e dano material reconhecidos Questões incontroversas Controvérsia única: dano moral indenizável Dano moral caracterizado Indenização devida Precedentes da Câmara Valor arbitrado em consonância com o evento danoso Ação parcialmente procedente em maior extensão Decaimento exclusivo da ré Súmula STJ 326 – Ônus adequados – Sentença parcialmente modificada **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 28/08/2025 (fls. 171/173), de relatório adotado, que julgou a ação parcialmente procedente para condenar “a ré Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A a pagar à autora ----- a quantia de R\$9.294,22 (nove mil, duzentos e noventa e quatro reais e centavos), atualizada do desembolso com base na tabela oficial do TJSP e, a partir da citação, acrescida de juros de mora à taxa legal. Condene a ré ao pagamento de setenta por cento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da condenação. Pela parcial sucumbência, condene a autora a pagar honorários que fixo em R\$400,00 (quatrocentos reais), atualizados da presente data com base na tabela do TJSP e, a partir do trânsito em julgado, acrescidos de juros de mora à taxa legal”.

2

Apelo da autora (fls. 176/186) alegando, em síntese, que faz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jus ao recebimento de indenização por danos morais, em montante correspondente a R\$ 5.000,00, decorrentes do *downgrade* da categoria de conforto. Pede provimento para modificação parcial da sentença.

Contrarrazões às fls. 193/197.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta, em 22/09/2025, é tempestiva e preparada (fls. 187/188).

A sentença está proferida com fundamentação que segue copiada: “(...) *A ré não nega que a autora foi impedida de viajar na classe executiva contratada, o caso, assim, é de reconhecimento de falha do serviço, cabendo à companhia aérea reembolsar a autora pelo valor que dispendeu para viajar com maior conforto. As alegações da ré no sentido de que não pode ser responsabilizada por downgrade em voos operados por outra companhia aérea não se sustentam, pois as passagens foram emitidas em conjunto por meio de acordo entre as companhias, conforme revela o documento de fls.43/44. Enquanto prestadora do contrato de transporte, a ré também é responsável perante a consumidora por eventuais danos na cadeia de serviços. Dessa forma, eventual responsabilidade exclusiva de uma das empresas poderá ser apurada em via própria. Com efeito, merece acolhimento o pedido de reembolso de R\$9.294,22, equivalente ao valor adicional da classe executiva pago pela autora e que não foi impugnado pela ré (fls.71). Por sua vez, o pedido de reparação por dano moral não prospera, pois a frustração da autora ao viajar em assento da classe econômica não provoca sofrimento incomum a ponto de justificar indenização extrapatrimonial. Afinal, ou tal fato mostrava-se grave o suficiente a ponto de impedir a viagem, caso em que os autora poderia, inclusive, recuperar em juízo a quantia desembolsada, ou então denotou mero inconveniente que, embora mostre deficiência no atendimento da ré, não chega a causar o sofrimento grave que se espera para o reconhecimento do dano moral. Vale lembrar;*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por fim, a oportuna lição do juiz César Santos Peixoto, segundo a qual “as normas de regência do ressarcimento extrapatrimonial não contemplaram ambiciosos estados fictícios, motivados em sentimentos subjetivistas, assentados em sensibilidade exacerbada, susceptibilidade acentuada ou emotividade exagerada perante as adversidades negociais, contingências obrigacionais e os percalços do cotidiano, mas tão-somente as violações aos justos melindres do brio, do decoro e da dignidade pessoal, sob pena de inversão dos conceitos estabelecidos no ordenamento jurídico e a banalização do instituto (...)”.

Não se olvida o reconhecimento da repercussão geral no julgamento do Agravo em Recurso Extraordinário nº 1.560.244/RJ, de relatoria do E. Ministro Dias Toffoli, das causas que envolvam a discussão sobre o Tema 1417 (*“Prevalência das normas sobre o transporte aéreo em relação às normas de proteção ao consumidor para disciplinar a responsabilidade civil por cancelamento, alteração ou atraso de voo por motivo de caso fortuito ou força maior”*).

No caso, a pretensão indenizatória formulada tem como causa de pedir a alteração (“downgrade”) do assento adquirido na categoria executiva para econômica, do que ausente identidade às hipóteses objeto da repercussão geral, nada impedindo o prosseguimento da análise do presente recurso. Ademais, a falha na prestação dos serviços é questão incontroversa, ante a ausência de interposição de recurso pela ré.

Restou incontroverso que a autora contratou serviço de transporte aéreo da requerida para o trecho Campinas/São Francisco, com conexão em Fort Lauderdale, com aquisição do serviço adicional de assento na categoria executiva (fls. 02 e 41/44).

Ainda que a autora tenha viajado no mesmo horário contratado, fato é que não pode usufruir do maior conforto próprio da categoria executiva, modalidade eleita e pela qual foi pago valor adicional.

Os fatos relatados nos fundamentos da pretensão indenizatória caracterizaram episódio que gerou mais do que um “mero dissabor”,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pois evidente o grave aborrecimento e implicações que decorrem da situação, inclusive pela aplicação da regra de experiência comum do art. 375 do NCPD, configurando dano moral, cuja indenização garante a CF, art. 5º, X, de responsabilidade e obrigação da transportadora aérea.

Nesse sentido, precedentes desta C. 37ª Câmara de Direito Privado:

“Apelação. Prestação de serviços. Transporte aéreo internacional. Ação de reparação de danos morais e materiais. Downgrade da classe executiva para a classe econômica. Convenção de Montreal aplicável para regulação de danos materiais decorrentes de perda, extravio ou avaria de bagagens e atraso de voo, que não é caso dos autos. Danos materiais referentes ao valor da diferença das passagens. Admissibilidade. Danos morais configurados. Quantum adequadamente arbitrado e que deve ser mantido. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso desprovido”. (TJSP, Apelação nº 1009630-69.2024.8.26.0019, 37ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Pedro Kodama, Dj 17/07/2025).

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - Transporte aéreo internacional - Autora foi realocada no itinerário de retorno da viagem, com downgrade de classes - Sentença de procedência - Insurgência recursal da ré - Alegação de excesso de cobrança sobre os danos materiais - Ocorrência - Restituição da importância correspondente à ocorrência de downgrade deve ser apurada, tendo por base, apenas a diferença entre o valor das passagens aéreas da classe executiva para econômica, do trecho de retorno da viagem - Necessária adequação - Danos Morais - Ofensa que não se confunde com o mero dissabor - Montante indenizatório -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Descabida a redução - Valor que observou os critérios da proporcionalidade e razoabilidade (R\$ 5.000,00) Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO". (TJSP, Apelação nº 1016488-04.2023.8.26.0100, 37ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, Dj 31/01/2024).

A indenização por dano moral é arbitrada em consonância com o Método Bifásico definido e que vem sendo aplicado pela Seção de Direito Privado do C. STJ (REsp 1.473.393/SP) e, no caso, consideradas as circunstâncias do evento e a extensão do dano (CC, artigo 944), bem como observados os princípios do desestímulo, da proporcionalidade e da razoabilidade, mas sem perder de vista a moderação exigida na salvaguarda de enriquecimento via ação, reputo adequado o valor de R\$ 3.000,00, não se mostrando excessivo, nem diminuto, e incapaz de causar o enriquecimento ilícito, guardando proporcionalidade com o dano moral suportado.

O valor do dano moral comporta atualização monetária pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do parágrafo único do artigo 389, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, da data deste julgamento, a do arbitramento (STJ, Súmula 362), e acrescendo-se juros de mora pela taxa SELIC, menos a correção monetária, conforme metodologia e ato do BACEN, consoante os termos do artigo 406, também do Código Civil, na alteração pela Lei nº 14.905/2024, a contar da citação (CC, art. 405), diante da natureza contratual do evento danoso, ocorrido no âmbito do contrato de transporte.

Esclareça-se, ainda, que, embora não se olvide o recente entendimento firmado pelo C. Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário de nº 636.331/RJ¹, com Repercussão Geral, impende destacar que a limitação do montante da indenização disposta pelo artigo 22, item 1, da Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), se aplica, tão-somente, à reparação dos

¹ RE nº 636331/RJ, Tribunal Pleno, Rel. Min. Gilmar Mendes, Dj 25.05.2017

Apelação Cível nº 1168915-49.2024.8.26.0100 - Voto nº 35399 - DRG/LSN/SOL/MDM/FTN/GR/IP



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6

danos materiais.

Nesse sentido, assim já decidiu esta C. Câmara:

“Apelação. Transporte aéreo internacional. Ação de indenização por danos materiais e morais. Inaplicabilidade da Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal) quanto ao pedido de indenização por danos morais, diante da falta de estabelecimento de disposições normativas sobre a matéria. Ocorrência de problemas mecânicos que não se enquadra na definição de caso fortuito/força maior, determinando a responsabilidade da ré pelos danos causados em decorrência do atraso do voo. Falta de prestação de assistência aos autores. Causa excludente de responsabilidade não demonstrada. Danos morais configurados. Valor adequadamente arbitrado. Sentença de procedência mantida. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido”. (TJSP, Apelação nº 1086347-20.2017.8.26.0100, 37ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Pedro Kodama, Dj 26.06.2018).

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a sentença segue substituída com julgamento de parcial procedência da ação em maior extensão.

Por decorrência e com observância à Sumula STJ 326, arca a ré integralmente com os ônus do decaimento, além de honorários advocatícios de 15% sobre o valor atualizado da condenação (NCPC, art. 85, §2º), com correção monetária na forma legal, e juros de mora da citação (CC, art.405).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7

automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida a apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO