



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 8ª Vara Cível - Regional I - Santana

Avenida Engenheiro Caetano Álvares, 594, 2º andar - sala 227 - Bairro: Casa Verde - CEP: 02520-310 - Fone: (11) 3489-4383

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4003337-18.2026.8.26.0001/SP

AUTOR: ----- **RÉU:** TAM

LINHAS AEREAS S/A.

SENTENÇA

Vistos.

----- ajuizou **AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS EM DECORRÊNCIA DE OVERBOOKING** em face de **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL)**. Alega, em suma, que adquiriu passagens aéreas para o trecho Guarulhos/SP – Assunção/Paraguai (reserva WMALGG), com embarque previsto para 30/11/2025 às 10h20min (voo LA 1304) e retorno em 02/12/2025 (voo LA 1305), pelo valor total de R\$ 2.385,82. Sustenta que compareceu para o check-in no dia 30/11/2025, mas foi impedida de embarcar sob a alegação de que o voo estava lotado, configurando a prática de overbooking, tendo a ré emitido carta de contingência reconhecendo o impedimento de embarque. Narra que a remarcação sugerida para dias depois inviabilizaria seus compromissos profissionais em Assunção e que não conseguiu obter a restituição dos valores adimplidos pelas passagens não usufruídas. Assim, requereu a condenação da ré ao pagamento de R\$ 2.385,82 a título de danos materiais e de R\$ 10.000,00 a título de danos morais (Evento 1, INIC1).

A ré apresentou contestação (Evento 19, CONTES1). No mérito, sustentou a prevalência da Convenção de Montreal e do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor, defendeu a legalidade da prática de overbooking regulamentada pela Resolução nº 400/2016 da ANAC e sustentou o exercício regular de direito. Alega a inocorrência de ato ilícito, a ausência de danos materiais e morais e pede a total improcedência da demanda.

Evento 20: Ato ordinatório para réplica (Evento 20, ATOORD1).

É o relatório.

Fundamento e Decido.

A lide comporta julgamento antecipado, na forma do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois os documentos juntados são suficientes e não há necessidade de produção de outras provas.

Verifica-se a existência de relação de consumo, a ensejar a inversão do ônus da prova em favor da parte autora, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. A tese da requerida sobre a prevalência exclusiva do Código Brasileiro de Aeronáutica ou da Convenção de Montreal não prospera, pois a

legislação especial aeronáutica não afasta a incidência das normas protetivas consumeristas no que tange à reparação integral por danos materiais e morais oriundos da falha na prestação do serviço de transporte aéreo.

A prática de overbooking e a preterição de embarque são ilícitas quando geram prejuízos ao passageiro, violando o dever de adequada e eficiente prestação do serviço contratado, conforme disciplina o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A alegada readequação de voo ou gestão de ocupação de aeronave constitui fortuito interno, inerente aos riscos da atividade empresarial explorada pela ré, não configurando hipótese de força maior hábil a romper o nexo de causalidade ou afastar a responsabilidade objetiva.

A jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo orienta-se no mesmo sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. PRETERIÇÃO DE EMBARQUE (OVERBOOKING) E CANCELAMENTO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. A preterição de embarque e o cancelamento de voo por questões operacionais internas da companhia aérea constituem risco inerente à atividade (fortuito interno), não excluindo a responsabilidade civil da transportadora. A falha na prestação do serviço que frustra o objetivo central da viagem (viagem a trabalho para participação em evento profissional) configura dano moral indenizável, superando o mero dissabor. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante requerido pelo autor na exordial. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000471-18.2025.8.26.0068; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de



No caso concreto, é incontroverso que a autora contratou as passagens aéreas para o trecho indicado e foi impedida de embarcar no voo originalmente agendado no dia 30/11/2025. Ficou comprovado que a requerente foi privada do embarque em razão de overbooking, sem ter usufruído das passagens adquiridas no montante de R\$ 2.385,82, e sem a devida assistência material ou imediata restituição dos valores adimplidos pela companhia aérea (Evento 1, INIC1).

Quanto aos danos materiais, diante da não prestação do serviço contratado e da frustração da viagem por culpa da ré, impõe-se a restituição integral do valor desembolsado pela autora para a aquisição do bilhete aéreo, no montante de R\$ 2.385,82.

Essa situação extrapola o mero dissabor do cotidiano, gerando evidente desgaste físico, ansiedade e transtornos emocionais que configuram dano moral indenizável.

Na fixação do montante indenizatório, devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem perder de vista as funções punitiva e pedagógica da sanção, bem como a vedação ao enriquecimento sem causa.

Feitas tais ponderações, mostra-se razoável e proporcional a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE** a ação promovida por ----- em face de **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL)** para:

- a) condenar a ré ao pagamento de R\$ 2.385,82 (dois mil, trezentos e oitenta e cinco reais e oitenta e dois centavos) a título de indenização por danos materiais em favor da autora, valor este que deverá ser corrigido monetariamente a partir da data do efetivo desembolso (02/09/2025), e acrescido de juros de mora a contar da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil;
- b) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em favor da autora, montante que deverá ser corrigido monetariamente a partir desta data, conforme Súmula nº 362 do STJ, e acrescido de juros de mora a contar da citação (Evento 17, AR1), nos termos do artigo 405 do Código Civil;

Quanto aos juros e correção monetária, incidirão nos seguintes termos: a) até 29/08/2024, não havendo previsão contratual específica quanto aos encargos moratórios, incidirá a taxa SELIC, nos termos do artigo 406 do Código Civil, conforme interpretação fixada pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo 1.368; b) a partir de 30/08/2024, data de início da vigência da Lei nº 14.905/2024, e inexistindo cláusula contratual estipulando taxa diversa, a atualização do débito observará o novo regime legal, consistente em correção monetária pelo IPCA, acrescida de juros de mora correspondentes à diferença positiva entre a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) e o IPCA, nos termos dos artigos 406, §§ 1º a 3º, e 389, parágrafo único, do Código Civil, vedada a aplicação de juros negativos.

Em virtude da sucumbência, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. P.R.I.

São Paulo, 06/08/2026

Juízo Titular I - 8ª Vara Cível - Regional I - Santana

Documento eletrônico assinado por **SIMONE DE FIGUEIREDO, Juiz de Direito**
P.R.I.

São Paulo, 06/08/2026

Juízo Titular I - 8ª Vara Cível - Regional I - Santana

