



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004114

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008192-53.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A, são apelados RAQUEL VIEIRA MENDES e MARIA TEREZINHA DE CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 15453

APELAÇÃO Nº 1008192-53.2024.8.26.0004

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DA LAPA

APELANTE: ITÁLIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

APELADA: RAQUEL VIEIRA MENDES E OUTRO

JUIZ DE DIREITO: DR. RAPHAEL GARCIA PINTO

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais.

Sentença de procedência. Inconformismo do requerido.

1. Transporte aéreo internacional (Guarulhos – Roma) Cancelamento de passagem de volta em razão do não comparecimento para o embarque no voo de ida (“no show”). Prática abusiva. Ante a abusividade da conduta da requerida em cancelar unilateralmente o bilhete de retorno, necessária a restituição do dano material decorrente da aquisição de nova passagem. Precedentes do C. STJ.

2. Dano moral não configurado. A conduta da apelante não gera, por si só, direito à indenização por danos morais. Ausência de demonstração de consequências concretas e constrangimento anormal. Indenização afastada. Precedentes desta C. Câmara.

Sentença reformada em parte. Recurso provido parcialmente.

Trata-se de recurso de apelação contra a sentença proferida a fls. 184/186, que julgou procedente a ação para que a companhia aérea ré restitua para cada autora a quantia de R\$ 5.563,12 relativa às passagens aéreas, bem como pague, a título de dano moral, o montante de R\$ 3.000,00 para cada requerente. Ainda, condenou-se a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A ré apela a fls. 189/199 requerendo a reforma da sentença. Alega que o não embarque das autoras no voo de ida caracteriza descumprimento contratual, o que resulta no cancelamento da passagem de volta, inexistindo ilegalidade promovida pela demandada. Ainda, sustentam a inexistência de dano moral indenizável.

O recurso é tempestivo e foi preparado a fls. 200/201.

As contrarrazões foram juntadas a fls. 211/219.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Consta de ação indenizatória ajuizada por Raquel Vieira Mendes e Maria Terezinha de Carvalho requerendo o reembolso da passagem de avião do trecho Roma - Guarulhos, bem como indenização por danos morais, diante do cancelamento de sua passagem aérea de volta referente ao trecho acima mencionado.

Narram as autoras que compraram passagens aéreas de Guarulhos a Roma cujo voo estava programado para o dia 11/10/2023 às 14h25. Afirmam, contudo, que ante a realização de obras na Marginal Tietê, não conseguiram chegar a tempo para o embarque no trecho de ida.

Ao serem informadas, no momento de início da viagem, que as passagens de volta foram canceladas, relatam as autoras que, para o retorno ao Brasil, tiveram que adquirir novas passagens junto à empresa Air France. Assim, pedem o pagamento da quantia de R\$ 5.563,12 para cada uma, montante correspondente à aquisição das novas passagens de volta, e pleiteiam a condenação da ré ao pagamento de danos morais correspondentes a R\$ 5.000,00 para cada demandante.

O Juízo de origem considerou que o condicionamento do cool de volta ao de ida configura “venda casada”, conduta proibida pelo art. 39, I, do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, para que a companhia aérea ré restitua para cada autora a quantia de R\$ 5.563,12 relativa às passagens aéreas, bem como pague, a título de dano moral, o montante de R\$ 3.000,00 para cada requerente.

A sentença deve ser parcialmente reformada.

Ainda que a parte demandante admita que tenha perdido o voo de ida por caso fortuito, tal fato não deve ocasionar, automaticamente, o cancelamento da passagem de volta.

O ato da empresa aérea em, unilateralmente, cancelar a passagem referente ao trecho de volta, por si só, já ocasiona prática abusiva e infringe a boa-fé objetiva.

Tal conduta perpetrada pela requerida fez com que a autora adquirisse novas passagens para que o retorno ocorresse conforme planejado.

É certo o art. 19, caput e parágrafo único da Resolução nº 400/2016 da ANAC dispõe o seguinte:

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta. Parágrafo único. Não se aplica a regra do caput deste artigo caso passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Entretanto, tal regulamentação não se sobrepõe ao Código de Defesa do Consumidor que, em seu art. 51, inciso IV, prevê:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Cumpre ressaltar que há entendimento fixado pelo C. STJ que considerar como abusiva a prática de cancelamento unilateral de passagem aérea de volta, ainda que o consumidor não compareça no embarque de ida. Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DE VOO DE VOLTA, POR NÃO UTILIZAÇÃO DA PASSAGEM DO TRECHO DE IDA. NO-SHOW. VULNERAÇÃO A DIREITOS DO CONSUMIDOR.

CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL VERIFICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Por ser uma conduta abusiva, configura ato ilícito causador de danos morais o cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (noshow), porquanto essa prática é rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Precedente. 2. Agravo interno desprovido.” (AgInt no AREsp 1447599/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/06/2019, DJe 27/06/2019)

Ainda sobre o tema, leia-se a jurisprudência desta C. Câmara:

Prestação de serviços – Transporte aéreo internacional
– Cancelamento da passagem aérea de volta dos autores, tendo eles sido obrigados a adquirir novas passagens para o retorno ao Brasil – **Alegado pela ré que o cancelamento da passagem de volta quando o passageiro não usufrui da passagem de ida está pautado em cláusula contratual – Alegação que não pode prevalecer – Contrato estabelecido entre as partes que não se sobrepõe ao CDC – Prática de "no show" considerada abusiva, por colocar o consumidor em desvantagem excessiva.** Dano moral
– Cancelamento de passagem – Prática de "no show" – Situação vivenciada pelos autores que não representou mero aborrecimento ou dissabor - Cancelamento da passagem que ocasionou desgaste e angústia aos autores, havendo extrapolado a situação de mera adversidade, o que seria tolerável – Autores que fazem jus à indenização por danos morais – Sentença reformada nesse ponto. Dano moral – "Quantum" –

Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto - Justo o arbitramento da indenização em R\$ 3.960,00 para cada autor, correspondentes a três vezes o valor do salário-mínimo vigente - Valor pleiteado pelos autores, R\$ 10.000,00 para cada um, que não pode ser aceito - Ampliada a procedência parcial da ação - Apelo dos autores provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1006496-32.2022.8.26.0010; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/11/2023; Data de Registro: 23/11/2023)

Caracterizada a prática abusiva da parte ré que ocasionou a necessidade de novas passagens pelas autoras (fls. 45/50), de rigor a restituição de referido dano material conforme estabelecido em sentença.

Por outro lado, no caso em tela, o dano moral indenizável deve ser afastado.

A parte autora não demonstrou qualquer consequência concreta que caracterize constrangimento anormal, como a perda de um compromisso inadiável, tendo por si mesma causado o atraso na ida.

A posição dominante desta C. Câmara é que a parte deve demonstrar que houve uma repercussão danosa na esfera extrapatrimonial. Deve-se, portanto, verificar se a conduta da ré causou dano considerável ao direito de personalidade da requerente.

No presente caso, o mau atendimento da demandada, por si só, não gera direito à indenização por danos morais. A parte autora não demonstrou qualquer consequência concreta que caracterize constrangimento anormal.

Inexiste nos autos comprovação de que o cancelamento da passagem de volta tenha repercutido à sua honra, imagem, ou prova de que a recorrida tenha sofrido qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão dos aborrecimentos narrados.

Inclusive, cabe ressaltar que a autora foi comunicada acerca do cancelamento da passagem de volta no dia de início da viagem, de acordo com o relatado a fls.1. No mesmo dia, resolveu adquirir novas passagens de ida e de volta junto à empresa de transporte aéreo Air France.

Ou seja, quando do voo de volta, a autora já estava ciente de que a ré tinha invalidado os bilhetes aéreos de retorno, ausente fato surpresa constatado somente no momento de regresso da viagem.

Importante destacar que, de acordo com entendimento majoritário desta C. Câmara, a prática de “no show”, não pode se considerar como exclusivo fundamento capaz de caracterizar hipótese de dano moral.

Nesse sentido, leia-se a jurisprudência desta C. Câmara:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - AUTOR - AQUISIÇÃO DE PASSAGEM - TRECHOS DE IDA E VOLTA - NÃO COMPARECIMENTO PARA O EMBARQUE NO INICIAL - RÉS - CANCELAMENTO DO BILHETE DE VOLTA (NO SHOW) - FATO - ACARRETAMENTO - AUTOR - NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE NOVA PASSAGEM - SENTENÇA - CONDENAÇÃO DAS RÉS AO REEMBOLSO DO VALOR ADICIONAL - NÃO INSURGÊNCIA - AUTOR - APELO - PRETENSÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - NÃO RECONHECIMENTO - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DA ÓRBITA EMOCIONAL - MERO DISSABOR - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. ÔNUS

SUCUMBENCIAIS - RECIPROCIDADE -
HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DEVIDOS PELAS
RÉS - JUÍZO - ARBITRAMENTO EM R\$ 500,00 -
MAJORAÇÃO - POSSIBILIDADE - RESPEITO AOS
PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E
PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC.
APELO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.
(TJSP; Apelação Cível 1007676-07.2022.8.26.0003;
Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª
Câmara de Direito Privado; Foro Regional III -
Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento:
18/11/2022; Data de Registro: 18/11/2022)

APELAÇÃO CÍVEL. Transporte aéreo nacional. Ação
de indenização por danos materiais e morais.
Cancelamento unilateral e automático de passagem do
trecho de volta em decorrência do não comparecimento
("no show") da parte autora, no trecho de ida. Sentença
de improcedência. Inconformismo do requerente.
Cabimento em parte. Conduta abusiva. Confirmação do
bilhete de volta que não pode ser condicionado à
utilização do bilhete de ida. Precedentes do STJ. Falha
na prestação de serviço pela ré, que responde pelos
prejuízos causados ao consumidor. Artigo 14 do
Código de Defesa do Consumidor. Danos materiais
configurados. Indenização devida. Reembolso do valor
da passagem que se impõe. Dano moral. Pedido de
indenização fundado nos aborrecimentos decorrentes do
cancelamento do trecho de volta do voo e a necessidade
de aquisição de nova passagem por outra empresa de
transporte aéreo. Não obstante os inegáveis transtornos
acarretados ao passageiro, não ficou evidenciado dano
moral indenizável. Indenização indevida. Recurso

parcialmente provido para julgar a ação parcialmente procedente e condenar a ré a pagar a indenização por danos materiais, equivalente ao valor pago pelo autor com a passagem de volta (fl. 22), com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1019610-59.2022.8.26.0003; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2024; Data de Registro: 02/07/2024)

Nessas circunstâncias, de rigor a reforma parcial da sentença apenas para afastar a condenação de dano moral.

Anote-se que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que *“quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”*. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator