



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000006382

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041308-93.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, são apelados TIAGO TOLEDO BEGLIOMINI e PEDRO BEGLIOMINI NETO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11068

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1041308-93.2023.8.26.0001 – São Paulo

APELANTE: Decolar.com Ltda

APELADOS: Tiago Toledo Begliomini e outro

Interessado: Latam Airlines Group S/A

JUIZ: Carlos Alexandre Böttcher

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo de pessoas – Alegação de que os autores foram impedidos de embarcar no voo de ida em razão de “overbooking”, e de que o voo de volta teria sido cancelado unilateralmente (por motivo de “no show” na ida), sendo obrigados a comprar novas passagens para os dois trechos – Sentença de parcial procedência – Preliminar de ilegitimidade passiva – Relação de consumo – Solidariedade entre todos os componentes da cadeia de fornecimento – Legitimidade passiva da agência de viagens que intermediou a venda das passagens caracterizada – Precedentes deste E. Tribunal – No mérito, as rés não se desincumbiram do ônus de comprovar que não houve qualquer irregularidade em suas condutas – Contrato de transporte aéreo – Responsabilidade objetiva da transportadora – Artigos 734 e seguintes do Código Civil e art. 14 do CDC – Ausência de excludente de responsabilidade (solidariedade) – Danos morais evidenciados – Indenização de R\$ 3.000,00 para cada autor mantida – Condenação em DES (artigo 24, II, da Resolução 400/2016 da ANAC) – Compensação financeira de caráter material e extrapatrimonial – Havendo condenação por danos materiais e morais, a fixação de mais uma indenização, de mesmo caráter, acarretaria em “bis in idem” – Quantia afastada – Precedentes desta Câmara – Honorários recursais incabíveis (Tema 1059 do C. STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a **sentença proferida às fls. 301/309**, cujo relatório se adota, que julgou **parcialmente procedente** a ação fundada em cancelamento de passagem aérea, para condenar as requeridas, solidariamente, à restituição de **danos materiais**, no valor de R\$ 16.366,77 (incluído no valor a condenação em DES, prevista no artigo 24, II, da Resolução 400/2016 da ANAC), e ao pagamento de **danos morais**, no valor de R\$ 3.000,00 para cada autor. Em razão da sucumbência mínima dos

autores, condenou as rés ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no percentual de 10% do valor da condenação.

Apela a requerida Decolar.com Ltda (fls. 312/325) alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que prestou seu serviço nos moldes contratados, sendo apenas intermediadora da compra, não ocorrendo falhas ou defeito nos serviços prestados. Sustenta, ainda, a existência de excludente de responsabilidade (culpa exclusiva de terceiro), não havendo que se falar em danos materiais a serem restituídos. Argumenta que a indenização prevista no art. 24 da Resolução 400/16 da Anac (500 DES em caso de preterição) consiste em uma medida de caráter indenizatório, configurando *bis in idem* a condenação ao pagamento da mencionada indenização cumulada com danos morais. Por fim, impugna a ocorrência de danos morais, pleiteando, subsidiariamente, a redução do “quantum” indenizatório.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 201/206), subiram os autos.

É o relatório.

Decide-se.

Preliminarmente, **não há que se falar em ilegitimidade passiva da empresa apelante.**

A responsabilidade da agência de turismo, responsável pela venda das passagens aéreas, justifica-se nos termos dos **artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC¹**, bem como **artigos 927 e 942, do CC²**, pois integra a cadeia de fornecimento.

Com efeito, a apelante, diferentemente do que pretende fazer crer, não atua simplesmente como intermediadora entre fornecedores e consumidores. Cuida-se de atividade típica de agência de turismo, conforme previsto no **artigo 27, da lei nº 11.771/2008³**, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo.

¹ Art. 7º Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Art. 25. §1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

² Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Art. 942. Os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado; e, se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação.

³ Art. 27. Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente.

A ré, portanto, deve ser considerada como fornecedora, nos termos do **artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor**⁴, aplicando-se ao caso todas as normas protetivas nele previstas.

Aliás, a interpretação mais adequada ao tema é de que há solidariedade entre todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento, entendimento, inclusive, já sedimentado pelo C. STJ:

“Em primeiro lugar, cumpre salientar que a melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação.

Cláudia Lima Marques bem observa que a organização dessa cadeia de fornecimento 'é responsabilidade do fornecedor (dever de escolha, de vigilância), aqui pouco importando a participação eventual do consumidor na escolha de alguns entre os muitos possíveis', concluindo ser 'impossível transferir aos membros da cadeia responsabilidade exclusiva'. A autora prossegue afirmando que 'a legitimação passiva se amplia com a responsabilidade solidária e com um dever de qualidade que ultrapassa os limites do vínculo contratual consumidor/fornecedor direito' (Comentários ao código de defesa do consumidor. Arts. 1º a 74 – Aspectos materiais. São Paulo: RT, 2003, pp. 249 e 288)''

(STJ, REsp 1058221/PR, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJE 14/10/11)

Finalmente, incumbe ressaltar que, “Como a responsabilidade é objetiva, decorrente da simples colocação no mercado de determinado produto ou prestação de dado serviço, ao consumidor é conferido o direito de intentar as medidas contra todos os que estiverem na cadeia de responsabilidade que propiciou a colocação do mesmo produto no mercado, ou então a prestação do serviço” (José Geraldo Brito Filemeno in “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor”, 7ª ed. revista e ampliada, Forense, p. 141/142).

Nesse sentido, é vasta a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

“VOTO Nº 36520 REPARAÇÃO DE DANOS. Transporte aéreo doméstico. Legitimidade passiva da agência de turismo. Ocorrência. Inteligência do art. 7º, parágrafo

⁴ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

único, do CDC. Preliminar rejeitada. Cancelamento do voo em razão do remanejamento da malha aérea. Fortuito interno. Risco da atividade. Violação aos deveres de informação, auxílio e segurança. Defeito na prestação de serviços. Exegese do art. 14, caput, do CDC. Danos materiais. Ocorrência. Valor decorrente dos gastos não previstos com estadia, transporte e alimentação. Danos morais. Ocorrência. Remarcação após três dias do programado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. STJ, REsp 1.796.716-MG. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00 por passageiro. Razoabilidade e proporcionalidade. Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. Razoabilidade e proporcionalidade. Inteligência do art. 85, § 2º, do CPC. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Exegese do art. 85, § 11, do CPC. Recursos não providos." **(TJSP; Apelação Cível 1003769-24.2021.8.26.0564; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2023; Data de Registro: 02/05/2023) (g.n.)**

"APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo internacional – Extravio definitivo de bagagem – Sentença de procedência – Recurso da requerida. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Requerida atua como agência de turismo, ou seja, intermediadora entre os clientes e as companhias aéreas (mesma cadeia de consumo) – Consumidor tem direito de ação contra todos os fornecedores da mesma relação de consumo, cuidando de solidariedade passiva instituída por lei – Art. 7º, parágrafo único, CDC – Legitimidade passiva configurada – Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça – PRELIMINAR REJEITADA. (...)" **(TJSP; Apelação Cível 1015830-04.2023.8.26.0577; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data de Registro: 31/07/2024)**

"TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação das corrés – **Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam – Não acolhimento** – Responsabilidade solidária reconhecida – Serviços prestados pelas corrés que integram a cadeia de fornecimento (..)" **(TJSP;**

Apelação Cível 1019162-53.2020.8.26.0554; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data de Registro: 17/07/2024) (g.n.)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ILEGITIMIDADE DE PARTE - Insurgência da corré DECOLAR pleiteando o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva ad causam - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Agência que desenvolve atividade econômica explorando o mercado econômico em conjunto com a co-recorrida PASSAREDO - **Obtenção de lucros com a mesma cadeia de consumo - Responsabilidade solidária que decorre de lei - Inteligência dos artigos 3º; 7º, parágrafo único e 18, do Código de Defesa do Consumidor** - Hipótese de ilegitimidade passiva afastada - PRELIMINAR REJEITADA. (...)” (TJSP; **Apelação Cível 1007829-16.2023.8.26.0032; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data de Registro: 03/07/2024) (g.n.)**

Adentrando ao caso em concreto, restou comprovado nos autos que os autores adquiriram bilhetes aéreos de ida e volta, saindo de Orlando (EUA) para São Paulo (GRU), com escala em Miami (EUA), com data de embarque e retorno previstos para os dias 10/03/23 e 18/03/23, por intermédio da ré Decolar.com.

Narram os autores que, ao tentar embarcar no voo de ida, foram impedidos pela ré “Latam”, em razão de *overbooking*. Ela, de seu lado, alega que ocorreu o chamado “no show” (ou ausência de comparecimento). Diante de tal cenário, o autor adquiriu novas passagens para realizar o trecho de ida. Já no retorno, informou que, devido à informação de “no show” registrada na ida, foram impedidos de embarcar novamente, sendo obrigados a, mais uma vez, adquirir nova passagem para retornar à cidade de origem.

No mérito, relembre-se que **a relação existente entre as partes é de consumo**, devendo-se aplicar as normas e princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, havendo verossimilhança nas alegações da requerente, era ônus das rés comprovar que não houve qualquer irregularidade em suas condutas (**artigo 6º, VIII, CDC**).

No entanto, nada trouxeram para corroborar a tese de que os autores não compareceram no voo de ida (*no show*).

Nessa toada, não há nos autos qualquer justificativa plausível para que a ré “Latam” impedisse o embarque dos autores no trecho de ida e, muito

menos, para que cancelasse automaticamente as passagens para o trecho de volta, conduta que caracteriza verdadeiro defeito na prestação dos serviços.

Outrossim, ressalta-se que o caso em comento constitui contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de pessoas, regulado pelos artigos 734 e seguintes do Código Civil, que prevê a **responsabilidade objetiva do transportador** pelos danos causados, assim como o **artigo 14, do CDC**.

Logo, para o dever de reparação de danos basta somente a comprovação de sua ocorrência e a do seu nexos causal, sendo irrelevante a existência de culpa das rés pelo ocorrido.

Destaca-se, ademais, que o caso narrado não se enquadra nas situações excludentes de responsabilidade previstas no **art. 14, §3º, II, do CDC**⁵, uma vez que, conforme mencionado inicialmente, a responsabilidade da vendedora da passagem é solidária.

Nesse sentido, era mesmo de rigor a condenação à restituição dos danos materiais experimentados e devidamente comprovados pela parte autora.

De igual modo, **não prospera a insurgência quanto à inexistência de dano moral**.

Consoante se vê dos autos, os autores foram obrigados a adquirir novas passagens, desembolsando valores significativos, em razão de circunstância ocasionada pelas rés (*overbooking*).

Assim, não se olvida o recente entendimento do C. STJ de que os danos morais não são presumidos em casos de atraso ou cancelamento de voo. No entanto, as circunstâncias dos autos, que demonstram verdadeiro descaso das rés em relação a seus consumidores, atrelada à falta de assistência, ocorrência de defeito nos dois trechos (ida e volta), ausência de realocação em novo voo, ausência de informação clara e atraso de significativas horas para chegada ao destino em razão da aquisição de novas passagens, são capazes de elucidar os danos sofridos pelos demandantes.

Em relação ao *quantum* a ser arbitrado, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima (acima mencionados), fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar (caráter compensatório), de um lado, e punir (caráter punitivo), de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa.

⁵ Art. 14. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em atenção ao cunho compensatório-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, sopesando os fatos ocorrido *in casu*, afigura-se adequada a **fixação de indenização no valor de R\$ 3.000,00 para cada autor**.

Por fim, é o caso de acolher a alegação da apelante para afastar a condenação em **“DES” (“Direito Especial de Saque”**, por se tratar de *bis in idem*.

Nos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, “A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.” (artigo 22).

Neste sentido, dispõe o artigo 24, inciso II, da referida norma: “No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de: II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.”.

Ocorre que tal pagamento serve ao objetivo de compensar financeiramente o passageiro preterido (em razão de *overbooking*), possuindo caráter material e extrapatrimonial.

No caso dos autos, já houve condenação pelos danos materiais e morais sofridos, de modo que fixar nova indenização, de mesmo caráter, seria o mesmo que punir duas vezes as rés sob o mesmo argumento.

Desse modo, afasta-se a condenação em DES, em consonância com o entendimento desta Câmara:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. READEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA. AUSÊNCIA DE PRETERIÇÃO. **CONDENAÇÃO EM DES AFASTADA**. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da companhia aérea ré. Primeiro, reconhece-se o vício na prestação de serviços. A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Autores que adquiriram da ré passagens aéreas, nos trechos Campinas – Cruzeiro do Sul, com conexão em Brasília e Rio Branco. Situação de falha na prestação de serviços aéreos ocasionados pela companhia aérea ré. Reacomodação em outro voo que somente partiu

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

após dois dias da data planejada. Inexistência de caso fortuito. Readequação da malha aérea que não foi justificada ou provado. Segundo, afasta-se a condenação por preterição do embarque. **Prefixação de perdas e danos por resolução da ANAC que deve ser interpretada à luz da legislação aplicável. Interpretação dos artigos 21 e 24 da Resolução nº 400/2016 (250 DES).** O descumprimento da antecipação daquela compensação será analisado, na estipulação de reparações dos danos materiais e dos danos morais, conforme o caso concreto. A referida compensação financeira tem caráter indenizatório e, se cumulada com a reparação de indenização, independente de prova, caracterizaria "bis in idem". E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. Os autores vivenciaram situação de frustração. Cancelamento de voo e chegada ao destino final postergada em mais de 48 horas. E a empresa aérea não esclareceu nos autos a razão da impossibilidade de reacomodação dos passageiros em aeronaves de outras empresas, tampouco justificou o motivo da demora para remarcação em voo próprio. Manutenção da condenação no importe de R\$ 5.000,00, pois em parâmetro razoável e admitido por esta Turma Julgadora em casos semelhantes. Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; **Apelação Cível 1016615-82.2023.8.26.0506; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2024; Data de Registro: 06/03/2024**) (g.n.)

"Transporte aéreo de passageiro. Ação de reparação de danos morais e compensação financeira. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Recurso adesivo dos autores. falha na prestação do serviço. Overbooking responsabilidade da ré pelos fatos. A falha na prestação de serviço está bem comprovada. Danos morais bem caracterizados. No caso em comento, a ré vendeu mais passagens do que a quantidade de pessoas suportada pela aeronave, cancelou injustificadamente o embarque dos Autores, entregou mala com avarias. Os autores chegaram ao destino com 27 horas de atraso. Os danos morais foram bem comprovados. quantificação dos danos morais.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Valor estimado pelo douto juízo que não comporta redução. O montante da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 8.000,00 para cada autor) fica mantido, à luz da razoabilidade. compensação financeira. **art. 24 da Resolução n.º 400/16 da ANAC. Caráter indenizatório. Cobrança cumulativa com indenização por danos que caracteriza "bis in idem". Incabível.** Os danos decorrentes de preterição de embarque são individualizados e podem ser mensurados economicamente e, nessa toada, não se poderia cancelar a exigência da compensação financeira (art. 24 da Resolução n.º 400/2016 da ANAC) de forma cumulativa com uma pretensão judicial de indenização por danos, seja material ou moral. A um, porque afrontaria o art. 944 do Código Civil e o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica. A dois, porque a cobrança cumulativa caracterizaria evidente "bis in idem", o que não se admite para evitar o enriquecimento indevido de uma das partes. Recursos não providos." **(TJSP; Apelação Cível 1027710-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023) (g.n.)**

Diante do parcial provimento do recurso, deixo de arbitrar honorários recursais, nos termos do entendimento do C. STJ (Tema 1059). No mais, diante da mínima sucumbência dos autores, de rigor a manutenção do ônus da forma como fixado em primeiro grau.

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, apenas para afastar a condenação em DES (art. 24, inciso II, da Resolução nº 400/2016 da ANAC), considerando-se que tal fixação, aliada à condenação ao pagamento de danos materiais e morais, configuraria "bis in idem".

MARCO PELEGRINI
Relator