



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000008477

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013680-22.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada HELENA BOSSE MENDES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente sem voto), PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1013680-22.2023.8.26.0554

Apelante: **Gol Linhas Aéreas S/A**

Apelado(a): **Helena Bosse Mendes de Souza**

Origem: **2ª Vara Cível da Comarca de Santo André/SP**

Juiz(a): **Dr(a). Luís Fernando Cardinale Opdebeeck**

Voto nº 766

APELAÇÃO. Ação de ressarcimento de valores (em dobro), cumulada com a reparação de danos morais. Compra e venda de passagem aérea pela internet. Lançamento em duplicidade no cartão de crédito da autora. Pleito de ressarcimento não atendido administrativamente. R. sentença de procedência.

Responsabilidade da Companhia aérea pelo ressarcimento do valor. Verificação. Venda realizada pela agência de viagens. Solidariedade entre as partes. Requeridas que atuam conjuntamente na busca do lucro, cada uma em sua área respectiva. Formação da denominada cadeia de consumo. Inteligência dos artigos 7º parágrafo único e 25 parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Determinação de devolução em dobro do valor cobrado em duplicidade. Descabimento, Ausência de demonstração de má-fé, dolo ou ato contrário à boa-fé objetiva. Inexistência sequer de esclarecimento preciso acerca do motivo que ensejou a cobrança em duplicidade. Recurso provido quanto a tal ponto.

Dano moral. Não configuração. Inexistência de efetiva demonstração de desdobramento relevante, apto a ensejar abalo psíquico ou violação a direito da personalidade. Mera troca de e-mails e apresentação de reclamação ao Procon pela internet que não são suficientes para a aplicação da teoria do desvio do tempo produtivo. Mero aborrecimento inerente à vida em sociedade.

R. sentença reformada em parte. Recurso provido parcialmente, com alteração da disciplina das verbas de sucumbência.

Vistos,

Trata-se de recurso de apelação interposto por **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, nos autos da **ação de ressarcimento de valores, cumulada com a reparação de danos morais**, que lhe é promovida por **HELENA BOSSE MENDES DE SOUZA**, constando como correquerida a empresa **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE**

VIAGENS S/A.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 205/209, a pretensão restou acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

"Ante todo o exposto, julgo procedente a pretensão deduzida por Helena Bosse Mendes de Souza em face de CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e Gol Linhas Aéreas S.A. para condenar solidariamente as rés a restituírem em dobro o valor de R\$ 1.396,50, corrigido monetariamente desde a data do desembolso de cada parcela desse total e acrescido de juros legais de mora de 1% ao mês a partir da citação, assim como ao pagamento da indenização pelos danos de ordem moral fixada acima. E em consequência, é de se extinguir a presente ação, com a apreciação do mérito, a teor do disposto no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Por força do princípio da sucumbência, as requeridas arcarão com as custas, com as despesas processuais e com os honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação, com fulcro no artigo 85, parágrafo segundo, do Estatuto Adjetivo, em razão da reduzida complexidade do trabalho desenvolvido nesta ação, do grau de zelo do causídico, do lugar da prestação do serviço e da natureza e importância da lide."

Irresignada, apela a ré Gol Linhas Aéreas S/A a aduzir, em síntese: não ter contribuído para a ocorrência do evento; inexistir falha na prestação do serviço, cuja compra foi efetuada junto à corre CVC, a quem cabia o reembolso e o cancelamento; não verificação de danos extrapatrimoniais; desproporcionalidade do quantum indenizatório fixado a tal título; inexistência de ato ilícito e má-fé ensejadores do ressarcimento em dobro; e fixação incorreta do termo inicial dos juros, que deve corresponder à data do arbitramento da indenização por danos morais (folhas 216/224).

A corre e a autora apresentaram contrarrazões (folhas 239/260), pugnando esta última, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É o relatório.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento, uma vez que é tempestivo e foi devidamente preparado (folhas 263 e 276/278).

Aponta a parte autora ter efetuado pela internet a compra de passagem aérea, sendo que o valor respectivo foi cobrado em duplicidade em seu cartão de crédito. Realizou diversos contatos e solicitou providências junto ao Procon, sendo que, não obstante as promessas realizadas, não houve o ressarcimento. O pagamento de valor não previsto no orçamento a comprometeu financeiramente. Despendeu, também, seu tempo útil na tentativa de solução da questão, restando configurados danos morais.

A irresignação manifestada merece parcial acolhida.

Cumpre deixar desde logo assentado que se cuida aqui de relação jurídica típica de consumo e que está configurada a hipossuficiência do consumidor, sendo que, em verificada falha na prestação de serviço, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não materializada na espécie.

Descabida a pretensão de isenção de responsabilidade apresentada pela recorrente.

As requeridas estabeleceram uma parceria comercial, atuando cada uma em sua área própria, ou seja, comercialização de passagens e prestação de serviços de transporte aéreo, respectivamente, visando o incremento do lucro.

Configura-se a denominada cadeia de consumo, ensejadora de evidente solidariedade, nos termos do parágrafo único do artigo 7º e do parágrafo 1º do artigo 25, ambos do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

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

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

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

Deste modo, tanto a empresa que realiza a venda da passagem aérea, como aquela responsável pelo transporte propriamente dito, respondem pelos danos que o consumidor tenha sofrido, em decorrência de falha na prestação de serviços, especificamente no caso concreto a cobrança em duplicidade do valor avençado:

Apelações. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de indenização por danos morais e materiais. Prestação de serviços bancários. Ilegitimidade passiva do Banco. Inocorrência, vez que participou da cadeia de consumo. Ausência de comprovação de contratação do seguro questionado. Declaração de nulidade do contrato, inexigibilidade do débito e determinação de restituição de valores. Cabimento. Devolução em dobro dos valores indevidamente descontados. Inadmissibilidade. Dano moral. Inocorrência. Mero aborrecimento. Sentença de parcial procedência parcialmente reformada. Recurso do réu parcialmente provido e prejudicado o apelo do autor.

(TJSP; Apelação Cível 1001066-63.2023.8.26.0334; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Macaúbal - Vara Única; Data do Julgamento: 10/09/2024; Data de Registro: 10/09/2024).

APELAÇÃO – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – Autor que adquiriu pacote

turístico e, posteriormente, rescindiu o contrato – Cobranças que, ainda assim, se efetivaram e acabaram por dar ensejo à negativação em nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito – Solidariedade das requeridas reconhecida – Hipótese que se configura cadeia de consumo, sendo que todos os intermediadores do negócio são responsáveis pela falha na prestação do serviço – Artigos 7º, parágrafo único, e 14 do Código de Defesa do Consumidor - Débito reconhecidamente inexigível – Contrato de fato rescindido – Dever de indenizar configurado – Danos que não se configuram como mero aborrecimento, representando prejuízo à honra do requerente, porquanto deram ensejo a apontamento em órgãos de proteção ao crédito – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 - Quantum fixado que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade – Majoração indevida - Sentença integralmente confirmada – APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO DESPROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1034792-49.2021.8.26.0576; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2022; Data de Registro: 16/11/2022).

Fixada tal premissa, como já adiantado restou incontroversa a cobrança em duplicidade levada a efeito, circunstância, aliás, não impugnada no recurso, donde deve ser efetivamente determinado o reembolso respectivo do valor pago em excesso, sob pena de locupletamento indevido das rés.

Ao contrário do fixado na r. sentença, contudo, o mencionado ressarcimento deve se dar de forma simples, uma vez não configurada conduta contrária à boa-fé objetiva, dolo ou má-fé por parte do réu, sendo inviável a incidência dos artigos 940 do Código Civil e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Na realidade não está sequer definido o motivo e quem ensejou a cobrança em duplicidade, ou seja, eventual repetição do procedimento de aquisição pela autora, por motivos que só ela poderia esclarecer; equívoco da administradora de cartão de crédito; ou falha efetiva das requeridas.

De todo modo o que se tem, a princípio, é a cobrança que as rés entendiam correta em razão da venda de passagem aérea.

O ressarcimento do valor respectivo enseja o retorno à situação anterior aos pagamentos realizados.

No que concerne aos alegados danos morais, também assiste razão à recorrente.

Inexiste indicação efetiva de abalo psíquico ou de violação a direito da personalidade, decorrente dos fatos ora analisados.

Houve, isso sim, mero descumprimento de obrigação pelas rés, especificamente de ressarcimento da quantia cobrada em excesso, o que equivale aqui à simples resistência à pretensão, insuscetível de ensejar a configuração de danos morais.

A alegação da autora, no sentido de que a cobrança em duplicidade comprometeu a sua situação financeira não se sustenta pela documentação anexada.

As faturas de folhas 22/24 demonstram pagamentos aleatórios e em valores módicos pela autora, sendo que os parcelamentos indicados à folha 24 têm valor total muito superior ao total objeto da compra parcelada da passagem aérea, restando claro não serem as rés as responsáveis pelo inadimplemento e respectivo parcelamento das faturas.

A autora, inclusive, sequer trouxe todas as faturas do período, certamente para não demonstrar a situação a elas relativa.

Inviável, ainda, a aplicação da teoria do desvio do tempo produtivo, uma vez que a autora demonstrou ter mantido meros contatos por e-mail com as rés, visando a solução da questão, sendo que a própria reclamação através do Procon foi apresentada pela internet, sem a necessidade de deslocamentos e maior perda de tempo:

*“(...) o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso. Essa série de condutas caracteriza o '**desvio dos recursos produtivos do consumidor**' ou, resumidamente, o '**desvio produtivo do consumidor**', que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital que é um recurso produtivo e se desvia das suas atividades cotidianas, que geralmente são existenciais”* (Marcos Dessaune - Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral, Revista Lusobrasileira de Direito do Consumo, vol. VII, nº 28).

Conforme explicitado, nada há a indicar tenha alcançado a situação tal relevância.

O não atendimento da pretensão, como já explanado, não basta para a configuração dos danos morais.

Enfrentou a autora, portanto, mero aborrecimento inerente à vida em sociedade, não havendo que se falar em dano moral indenizável:

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de nulidade de cobrança c/c rescisão de contrato e indenização por danos morais e materiais – Sentença de parcial procedência – Negativa de contratação de empréstimos consignados – Incidência do CDC, artigo 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II – Hipótese em que o banco apresentou documentos relativo às contratações – Autor que nega a autenticidade das assinaturas apostas nos contratos – Banco que não se interessou em produzir prova de perícia grafotécnica, de seu ônus (CPC, art. 428, II e 429, II) – Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de provar a existência das relações jurídicas geradoras dos débitos – Aplicação do Tema Repetitivo 1.061 do C. STJ – Contratações não provadas – Repetição de indébito em dobro, com base no art. 940 do CC e

*art. 42 do CDC, que nas circunstâncias resulta incabível por ausência de conduta contrária à boa-fé objetiva, dolo ou má-fé – Precedentes – Juros de mora mantidos da citação pelo evento de natureza contratual, ocorrido no âmbito do contrato de conta corrente, tanto que nele depositado valores mutuados e utilizados – Incidência da Súmula STJ 54 – **Dano moral, nas circunstâncias, não caracterizado, nem na alegada perda de tempo útil** – Na esfera individual a configuração do dano moral pela perda do tempo útil ou teoria do desvio produtivo do consumidor exige demonstração de reflexo íntimo de ordem moral, de "intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação" (REsp 1.737.412/SE) - Falta de articulação e demonstração recursal de reflexo pessoal de ordem moral – Perda de tempo por si só é evento circunscrito à seara do mero inadimplemento contratual - Situação que não ultrapassou a seara do mero aborrecimento – Indenização desconstituída – Fixação de honorária recursal com base no NCPC, art. 85, §11 – Descabimento – Majoração que apenas é cabível nas hipóteses de desprovimento ou não conhecimento de recurso interposto pela parte ex adversa, hipóteses inocorrentes – Entendimento consolidado pelo STJ no julgamento dos REsp 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS (tema 1059) – Ação parcialmente procedente em menor extensão – Decaimento recíproco – Ônus adequados – Sentença parcialmente modificada – Recurso do banco provido e da parte ativa desprovido.*

(TJSP; Apelação Cível 1000194-76.2024.8.26.0572; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

*TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – Ação de obrigação de fazer c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – **Controvérsia única: danos morais** – Impossibilidade de comparecimento dos passageiros tempestivamente comunicada – **Negativa de reembolso do valor das passagens – Dano moral – Não configuração** – Na esfera individual a configuração do dano moral pela perda do tempo útil ou teoria do desvio produtivo do consumidor exige demonstração de reflexo íntimo de ordem moral, de "intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação" (REsp 1.737.412/SE) - Falta de articulação e demonstração recursal de reflexo pessoal de ordem moral – Perda de tempo por si só é evento circunscrito à seara do mero inadimplemento contratual – Sentença mantida – Recurso desprovido.*

(TJSP; Apelação Cível 1070186-25.2023.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024).

Afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, resta prejudicada a análise da questão relacionada ao termo inicial de incidência dos juros de mora sobre eles incidentes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, para afastar a determinação de ressarcimento em dobro do valor pago indevidamente e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Consequentemente, tratando-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de hipótese de sucumbência recíproca, cada polo da ação arcará com o pagamento de ½ (metade) das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios da parte adversa, fixados no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, a ser corrigido monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça, desde a presente data, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil. Observa-se, quanto à autora, que a exigibilidade das verbas de sucumbência dependerá da comprovação da perda da condição de hipossuficiente, por ser beneficiária da gratuidade.

Julgamento cujo resultado beneficia a corré que não recorreu, por serem os interesses comuns, nos termos do artigo 1005 e seu parágrafo único, do Código de Processo Civil.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)