



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278994

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024497-18.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada FRANCIELY DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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, 24 de março de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º 1024497-18.2024.8.26.0003

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Apelada: FRANCIELY DE SOUZA

Origem: Comarca de São Paulo – Foro Regional III – Jabaquara – 1ª Vara Cível

Juíza de 1ª instância: Cristiane Vieira

Voto n.º 1529

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Contrato de transporte aéreo. “No show” no voo de ida. Cancelamento automático do voo de volta. Prática abusiva, que constitui vantagem excessiva e desproporcional para a fornecedora em detrimento do consumidor. Autora que foi impedida de utilizar o serviço nos moldes contratados. Falha na prestação de serviços configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva da requerida, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Danos materiais. Configuração. Autora que restou impedida de embarcar no voo originalmente contratado, tendo que adquirir nova passagem de volta. Restituição do valor desembolsado que era de rigor.

Danos morais. Situação que extrapola a hipótese de mero descumprimento de obrigação contratual ou de aborrecimento. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização. Fixação do valor que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a manutenção da indenização fixada (R\$ 5.000,00), uma vez que, diante das falhas na prestação de serviços, não pode ser tida como excessiva.

R. sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **GOL LINHAS AÉREAS S.A.** nos autos da ação de reparação de danos materiais e morais que foi promovida por **FRANCIELY DE SOUZA**.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 171/178, a pretensão restou acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“Diante do exposto e pelo mais que dos autos consta, nos termos do art. 487, I, do CPC, com resolução de mérito, julgo PROCEDENTE a ação, com o fim de:

1) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 1.130,10 (mil e cento e trinta reais e dez centavos), a título de danos materiais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o desembolso, computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência;

2) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o presente arbitramento (Súmula 362, STJ), computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.

Em face da sucumbência experimentada, arcará a parte requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do(s) patrono(s) da parte autora, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.”.

Apela a parte ré a aduzir, em síntese, a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis, uma vez que o descumprimento do contrato se deu por culpa exclusiva da autora, que deixou de comparecer ao voo de ida sem motivo justificável.

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 198/206, pugnando a recorrida, 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.

Trata-se, na origem, de ação reparatória de dano material e moral decorrente do cancelamento de voo no trecho de volta em razão do não comparecimento da autora no trecho de ida.

Sustenta a requerida a ocorrência de culpa única e exclusiva da passageira pelo descumprimento do contrato, uma vez que o seu não comparecimento ao voo de ida levou o sistema a cancelar o trecho de volta.

A análise meritória recai na existência de abusividade por parte da requerida no cancelamento da passagem da autora referente ao seu regresso de Florianópolis para São

Paulo, em razão da não utilização da passagem referente ao trecho inverso (“no show”).

E a resposta é positiva.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, que 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;

Ainda que se reconheça que a autora tenha perdido o voo de ida exclusivamente por culpa própria, tal fato não deve ocasionar, automaticamente, o cancelamento da passagem de volta.

Trata-se de prática abusiva, constituindo vantagem excessiva e desproporcional para a fornecedora em detrimento do consumidor, uma vez que ele, embora tenha adquirido passagem para dois trechos, restou impedido de utilizar o serviço nos moldes contratados em razão da não utilização de um deles.

Esse é o entendimento pacificado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

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 (no-show), porquanto essa prática é rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Precedente. 2. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp 1.447.599/RJ; Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze; Terceira Turma; Julgado em 24/06/2019; DJe de 27/06/2019).

E também a posição desta Câmara:

Apelação Transporte aéreo internacional Ação de indenização por danos materiais e morais Sentença de improcedência Irresignação dos autores. Cancelamento automático do bilhete do trecho de conexão em razão de "no show" no primeiro voo Abusividade reconhecida Ausência de excludente de responsabilidade Falha na prestação do serviço da companhia aérea Precedentes do C. STJ e deste E. Tribunal Sentença reformada. Danos morais configurados Indenização fixada em R\$ 5.000,00, para cada autor, devidamente atualizados, à luz dos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da segurança jurídica Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1012967-78.2023.8.26.0576; Relator(a): Afonso Celso da Silva; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 22/10/2024; Data de publicação: 22/10/2024).

Apelação Transporte aéreo nacional Ação de indenização por danos materiais e morais Sentença de improcedência Irresignação do autor. Cancelamento do bilhete de volta em razão de "no show" no voo de ida Abusividade reconhecida Ausência de excludente de responsabilidade Falha na prestação do serviço da companhia aérea Gol, sem que se possa responsabilizar solidariamente a agência 123 Viagens e Turismo Ltda., que atuou como mera intermediadora na venda das passagens e cumpriu à risca sua atividade comercial Precedentes do C. STJ e deste E. Tribunal Necessidade de restituição do valor gasto pelo autor para a compra da nova passagem de volta. Danos morais configurados Indenização fixada em R\$ 5.000,00, à luz dos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da segurança jurídica Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1001410-67.2023.8.26.0003; Relator(a): Afonso Celso da Silva; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 15/07/2024; Data de publicação: 15/07/2024).

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL Ação indenizatória Sentença de parcial procedência Cancelamento do voo de volta por "no show" no voo de ida Prática abusiva Evento não enquadrado como excludente diante do CDC, art. 14, § 3º, II Prestação de serviço defeituoso caracterizado Angústia desencadeada pelo cancelamento da passagem de volta Evento que extrapola a seara do mero dissabor Dano moral caracterizado Indenização devida Quantum arbitrado em valor condizente com o escopo indenizatório Condenação ao pagamento de danos materiais, mantida Sentença parcialmente modificada Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1026249-93.2022.8.26.0003; Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/02/2024; Data de publicação: 20/02/2024).

Nesse sentido, inexistindo justificativa razoável para a adoção dessa prática, resta configurado o defeito na prestação do serviço, a ensejar o reconhecimento da responsabilidade objetiva da empresa aérea, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A conduta perpetrada pela requerida impôs à autora a aquisição de nova passagem aérea para que o seu retorno ocorresse conforme planejado.

Assim, caracterizada a falha na prestação de serviços, de rigor a restituição de referido dano material, no valor de R\$ 1.130,10, devidamente comprovado às folhas 29/32.

Ademais, consideradas as circunstâncias que envolvem o caso, para além da grave frustração de expectativa em relação à confiança que a autora depositou nos serviços prestados pela ré, é certo que os sentimentos de desamparo, angústia e impotência por ela vivenciados ultrapassaram a normalidade e o mero dissabor.

A ré promoveu cancelamento unilateral das passagens de volta da autora,

que acarretou desgaste significativo na viagem por ela idealizada, gerando prejuízos de ordem moral.

Reconhecida a existência de danos morais a serem indenizados, cabe agora a análise do valor devido a tal título.

A indenização por danos morais deve visar a compensação da vítima, sem ensejar o seu enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar seus procedimentos para que fatos da mesma natureza não se repitam.

Observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e considerando as circunstâncias que envolvem o caso, que demonstram total descaso para com os passageiros, é inviável diante das particularidades do caso concreto, dizer que a indenização fixada, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), seja excessiva.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

Deixo de majorar a verba honorária devida, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, uma vez que a fixação em 1ª instância já foi realizada no máximo do patamar legal.

SÉRGIO DA COSTA LEITE

Relator

(Assinatura Eletrônica)