



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000283295

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003996-62.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, são apelados MARCIO FERREIRA SALLES e GERUSA QUIRINO MIRA SALLES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1003996-62.2024.8.26.0320

Comarca: Limeira (3ª Vara Cível)

Apelante: Latam Airlines Group S/A

Apelados: Márcio Ferreira Salles e Gerusa Quirino Mira Salles

Juiz(a): Mário Sérgio Menezes

Voto nº 3.794

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - CANCELAMENTO DA PASSAGEM DE VOLTA EM RAZÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DO TRECHO DE IDA (*NO SHOW*) - Sentença de parcial procedência que determinou a restituição dos valores pagos pela nova passagem e arbitrou indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 - Recurso da companhia aérea ré - Relação de consumo. DANO MATERIAL - Alegação de previsão contratual e aplicação do art. 19 da Resolução nº 400 da ANAC - Impossibilidade de realizar o trecho inicial do voo (ida) - Realização do percurso por outro meio - Ausência de comunicação da ré acerca do cancelamento do percurso da volta pelo não comparecimento - Cancelamento automático do trecho de volta, quando não houver o comparecimento do passageiro no trecho inicial - Descabimento - Prática abusiva e que coloca o consumidor em desvantagem excessiva - Necessidade de aquisição de nova passagem para realizar o trajeto para o qual já tinha bilhete adquirido - Falha na prestação do serviço devidamente caracterizada - Dano material suficientemente comprovado - Desembolso de valor para aquisição de nova passagem - Ressarcimento devido. DANO MORAL - Tratando-se de relação jurídica de consumo, o desrespeito ao consumidor, que se viu privado do direito de efetuar a viagem aérea, na forma planejada e contratada, por falha da apelante, caracterizou situação passível de reparação a título de danos morais, uma vez patente o defeito na prestação do serviço, consoante preconiza o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor - Fixação da indenização mantida em R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autor), em observância ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade, valor que se mostra adequado, considerando às circunstâncias do caso, e que se encontra em consonância com as indenizações fixadas por esta C. Câmara - Precedentes - Sentença mantida

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação em face da r. sentença de fls. 214/219, por meio da qual o d. magistrado *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial, a fim de condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, e danos materiais, no valor de R\$ 6.865,65, em decorrência do cancelamento do trecho de volta da viagem contratada pelos autores, devido ao não comparecimento no trecho de ida (*no show*). Condenou também a ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Insatisfeita, apela a ré (fls. 223/234), ora apelante, sustentando que (i) inexistente responsabilidade da companhia aérea pelos fatos narrados na petição inicial, uma vez que o cancelamento do trecho de volta se deu pelo não comparecimento dos autores no trecho de ida, caracterizando o denominado *no show*; (ii) as informações sobre o regulamento da companhia aérea no tocante ao não comparecimento e caracterização do *no show* estão expressas no site da apelante e os autores não notificaram que iriam utilizar as passagens de retorno, argumentando, assim, pela culpa exclusiva da parte autora; (iii) impossibilidade de condenação da apelante ao pagamento de danos materiais; (iv) ausência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, pretende a redução do valor fixado à título de indenização para patamar razoável.

Houve contrarrazões (fls. 240/252).

Os autos foram distribuídos livremente a este relator (fls. 256).

É o relatório.

2. Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso, pois tempestivo, devidamente processado (fls. 237) e preparado (fls. 169/170).

Trata-se de ação condenatória movida por **Márcio Ferreira Salles e Gerusa Quirino Mira Salles**, em face de Latam Airlines Group S/A.

Os autores narram que adquiriram passagens aéreas de ida e volta da companhia aérea ré para o percurso entre São Paulo (SP) e Porto Seguro (BA).

Diante de imprevistos, deixaram de embarcar no voo de ida e, em decorrência, optaram pela manutenção do voo de volta, tendo a companhia aérea inclusive encaminhado e-mail para confirmação do voo.

Todavia, no dia do embarque do percurso da volta não conseguiram fazer o "*check in*", tomando conhecimento de que suas passagens estavam canceladas diante da ausência no voo da ida, tendo sido caracterizado o denominado "*no show*".

Diante disso, foram compelidos a adquirir novas passagens aéreas, com dispêndio de R\$ 6.865,65, para embarque no mesmo voo já contratado.

Aduzem que sofreram dano moral em razão dos fatos narrados, uma vez que lhes foram impostos "*abusiva e injustamente momentos de estresse, angústia, preocupação e frustração*", pugnando pela fixação da indenização no montante de R\$ 7.000,00 para cada autor.

Citada, a companhia aérea apresentou contestação (fls. 113/133), sustentando, a regularidade do *no show* e haver culpa exclusiva dos autores, visto que deixaram de comprovar que comunicaram à ré o interesse em se utilizar da passagem de retorno, o que deveria ter sido feito "*até o horário originalmente contratado no trecho da ida*", como consta no *site* da ré e como previsto no art. 19 da Resolução nº 400 da ANAC. Diante disso, aduz que não há que se falar em responsabilização da ré por qualquer tipo de dano, seja ele moral ou material. Argumenta, ainda, que caso seja condenada ao pagamento de danos morais, que a fixação se dê em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Pugnou pela improcedência dos pedidos formulados na petição inicial.

Após regular tramitação do feito, sobreveio a r. sentença apelada que entendeu por bem julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados na exordial, nos termos da parte dispositiva que ora se transcreve:

[...] Frente ao exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos formulados, para CONDENAR a Ré ao pagamento da importância de R\$ 6.865,65, a título dos DANOS MATERIAIS

sofridos, com correção monetária de acordo com os índices divulgados na tabela prática para atualização de débitos judiciais, elaborada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do desembolso, até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, no dia 30/08/2024, quando então passará a ser corrigida pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, no dia 30/08/2024, quando então passarão a ser calculados pela SELIC (artigo 406, caput e §1º, do CC) e ao pagamento de DANOS MORAIS, na quantia de R\$ 10.000,00, com correção monetária pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC), a partir da data desta sentença, nos termos da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, além de juros de mora de 1% ao mês até a data da produção de efeitos da Lei nº 14.905/2024, no dia 30/08/2024, quando então passarão a ser calculados pela SELIC (artigo 406, caput e §1º, do CC), desde o evento danoso, nos termos do artigo 398 do Código Civil. Faço isto para EXTINGUIR o processo, com julgamento do mérito, conforme o art. 487, I, do Código de Processo Civil. [...].

Pois bem.

Os apelados enquadram-se na figura de consumidor, nos termos dispostos no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, e a companhia aérea, por sua vez, enquadra-se na figura de fornecedor, prevista no art. 3º do mesmo diploma legal, uma vez que se organiza para oferta do serviço de transporte no mercado de consumo.

Assim, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, contra o que o recurso não se insurge.

O recurso da apelante insiste na mesma argumentação apresentada na contestação, qual seja, inexistência de responsabilidade da apelante, culpa exclusiva da vítima e regularidade no cancelamento do trecho de volta.

Pois bem.

Não se ignora que a Resolução nº 400 da ANAC (art. 19) faculta à companhia aérea o cancelamento do bilhete de volta na hipótese de o passageiro não utilizar o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta.

Todavia é preciso destacar que essa autorização se mostra irrelevante para o caso concreto, visto que referido diploma (*i.e.*, Resolução nº 400 da ANAC) possui cunho meramente administrativo e não representa espécie normativa capaz de derrogar a lei, notadamente o Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, analisando os autos, verifica-se que os apelados não foram devidamente comunicados que haveria o cancelamento da passagem aérea em seu percurso de volta, caso não comparecessem no trecho inicial.

Anota-se que a própria ré encaminhou aos apelados mensagem de confirmação do voo, noticiando a regularidade da reserva (fls. 32/34).

Desse modo, não havendo nenhuma informação de que as passagens seriam canceladas, os autores tiveram a plena convicção de que poderiam utilizar o trecho de volta, tendo em vista que já tinham adquirido referida passagem e pago pelo serviço.

Ademais, prevalece na jurisprudência o entendimento de que o cancelamento automático do trecho de volta, quando não houver o comparecimento do passageiro no trecho inicial, caracteriza prática abusiva e que coloca o consumidor em desvantagem excessiva.

Enfim, os apelados tinham o direito à conservação dos bilhetes para o trecho da volta, sendo, entretanto, surpreendidos com o cancelamento, o que os obrigou a adquirir novas passagens aéreas para que pudessem retornar a São Paulo (fls. 44/49).

Sendo assim, há inequívoca falha na prestação de serviço da companhia aérea, visto que o passageiro portador de bilhete válido teve seu embarque negado sob a justificativa de que estava cancelado, para o que não concorreu.

Correta, portanto, a condenação da apelante ao pagamento de danos materiais, visto que diante do indevido cancelamento do trecho de volta, os apelados **foram forçados a comprar novas passagens aéreas e retornaram no mesmo voo anteriormente contratado**.

A situação, igualmente, configura danos morais.

Isso porque, tratando-se de relação jurídica de consumo, o desrespeito ao consumidor, que, tendo pago o trecho de volta, se viu privado do direito de efetuar a viagem aérea, na forma planejada e contratada, por falha da apelante, caracterizou plenamente situação passível de reparação a título de danos morais, uma vez patenteado o defeito na prestação do serviço, consoante preconiza o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Relativamente ao *quantum* ressarcitório moral, prevalece o entendimento de que o dano moral deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve “*proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado*” (Apelação nº 189.395-1, TJSP 6ª Câmara, REL. DES. ERNANI PAIVA).

De acordo com os parâmetros acima, bem como com os precedentes desta C. Câmara, o valor fixado na r. sentença de R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autor), deve ser mantido, visto que se mostra suficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e que adequadamente considera o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima, configurando um valor que serve de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o a reiterar a conduta.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Procedência da ação. Apelo de ambas as partes. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. "NO SHOW". Autor que não compareceu no trecho de ida. Cancelamento automático do trecho da volta em razão de não utilização do bilhete de ida. Cláusula no show que se mostra abusiva e coloca o consumidor em desvantagem excessiva. Falha na prestação dos serviços pela companhia aérea. Artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MATERIAL. Dano devidamente comprovado. Indenização mantida. DANO MORAL. Ocorrência. **Dano***

"in re ipsa". Montante indenizatório fixado na sentença em R\$ 5.000,00 mantido. Valor que se mostra adequado, considerando às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico da companhia aérea e, ainda, aplicação dos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recursos não providos.

(TJSP; Apelação Cível 1007496-36.2024.8.26.0127; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2025; Data de Registro: 17/01/2025) – grifo nosso.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo nacional. Aquisição de passagens de ida e volta. Cancelamento automático e unilateral do trecho de volta (Fortaleza - Belém), tendo em vista a não utilização do bilhete de ida (no show). Conduta abusiva da transportadora, especialmente porque informada a ré pelo passageiro de que não utilizaria o bilhete de ida. Consideração de que o passageiro viu-se obrigado a aguardar outro voo e efetuar a viagem de retorno com conexão em Brasília, gerando um atraso de mais de seis horas na sua chegada ao destino final. Defeito no serviço de transporte caracterizado. Responsabilidade objetiva do transportador aéreo (art. 14, CDC). Transtornos hábeis à configuração dos danos morais. Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado procedente. Recurso provido. Dispositivo: deram provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1012909-48.2023.8.26.0003; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2024; Data de Registro: 26/07/2024)

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

Ante o resultado do recurso, majora-se a verba honorária devida ao advogado dos autores para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

3. Com esses fundamentos, nega-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator