



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288105

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032053-08.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, são apelados LUIZ FABIANO PASSARELLI, AMANAICE RIBEIRO (REPRESENTANDO MENOR(ES)) e ISADORA RIBEIRO PASSARELLI (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1032053-08.2023.8.26.0003

APTE.: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

APDO.: LUIZ FABIANO PASSARELLI E OUTROS

COMARCA: SÃO PAULO - Foro Regional III - Jabaquara

JUIZ(A): FABIO IN SUK CHANG

VOTO Nº: 7238

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE BILHETE. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação indenizatória por danos materiais e morais devido a falha na prestação de serviços de transporte aéreo. Autores adquiriram passagens aéreas para o trecho Florianópolis-Guarulhos, mas tiveram o bilhete de retorno cancelado unilateralmente pela companhia aérea, obrigando-os a retornar por via terrestre, incorrendo em despesas adicionais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se o cancelamento unilateral do bilhete de retorno pela companhia aérea, devido ao não comparecimento no trecho de ida (no show), configura prática abusiva e gera o dever de indenizar por danos materiais e morais.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, não dependendo de prova de culpa. O cancelamento unilateral do bilhete de retorno caracteriza prática abusiva, conforme o artigo 51 do CDC.

A falha na prestação do serviço causou danos materiais e morais aos autores, justificando a indenização fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor, além do ressarcimento das despesas comprovadas.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. O cancelamento unilateral de bilhete de retorno por no show no trecho de ida configura prática abusiva. 2. A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, cabendo indenização por danos materiais e morais.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, art. 51.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp 1447599/RJ,

Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, j. 24/06/2019; TJSP, Apelação Cível 1022597-73.2019.8.26.0003, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 12/08/2020; TJSP, Apelação Cível 1029655-25.2022.8.26.0003, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 04/03/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 161/163, que julgou procedente em parte o pedido da ação proposta para *“condenar a ré ao pagamento de: 1) R\$ 5.000,00 para cada autor, por dano moral, corrigido desde a presente data pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento; 2) R\$ 733,56, por dano material, corrigido a partir dos respectivos desembolsos pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento. Considerando que “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, ante a singeleza da lide e do julgamento antecipado.”*

Recurso da companhia aérea (fls. 168/179), no qual sustenta a regularidade do cancelamento do trecho de retorno, haja vista que os autores não comunicaram o interesse em utilizar os bilhetes. Alega que a conduta adotada está em consonância ao diploma consumerista, às regras de aviação e ao regulamento da companhia. Impugna o dever reparatório material e moral.

Em resposta, os autores defendem a manutenção da sentença.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 168/182), com resposta (fls. 198/214).

Cuida-se de ação indenizatória em danos materiais e morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Segundo consta dos autos, os autores adquiriram passagens aéreas da companhia aérea para o trecho Florianópolis-Guarulhos, em 07.10.2023, às 06h35 (fls. 31/35).

Contudo, extrai-se da narrativa exordial que, *“devido a motivos pessoais a parte autora necessitou seguir a São Paulo no dia anterior ao seu voo – 06/10/2023, informando aos funcionários da requerida que utilizaria os bilhetes referente ao itinerário de retorno [...]*

Todavia, ao chegarem com a devida antecedência ao aeroporto de São Paulo para aguardar o voo de retorno, foram surpreendidos pelo aviso da requerida de que seu BILHETE ESTAVA CANCELADO” em decorrência de *no show* no trecho de ida.

Diante do cancelamento unilateral dos bilhetes, alegam que foram obrigados a realizar o retorno pela via terrestre, despendendo valores com hospedagem, combustível e alimentação (R\$ 733,56), tendo concluído a viagem com cerca de 23 horas de atraso, sem qualquer assistência da companhia ré, razão pela qual requereram a condenação da requerida ao pagamento de indenização em danos materiais e morais.

Pois bem.

Indubitável no caso em testilha a incidência do Código de

Defesa do Consumidor por sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

É incontroverso nos autos que os autores adquiriram, em conjunto, as passagens aéreas da ré para os trechos de ida e volta (fls. 31/35), tiveram os bilhetes do trecho de volta cancelados unilateralmente pela ré e foram obrigados a prosseguir a viagem pela via terrestre.

Pois bem, diante da contratação do serviço de transporte aéreo pela parte autora, a ré assumiu o dever de conduzir os passageiros sãos e salvos ao local de destino, cumprindo com o contrato de transporte aéreo contratado.

Assim, ao proceder ao cancelamento automático e unilateral do voo de volta, pelo chamado *no show* no trecho de ida, incorreu a companhia ré em prática abusiva, caracterizada pela venda casada das passagens, nos termos do artigo 51 do código consumerista, abaixo colacionado.

“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;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.

Neste sentido, o entendimento do E. STJ:

“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 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 1447599/RJ AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2019/0036617-3, Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Terceira Turma, j. 24/06/2019, DJe 27/06/2019).

Assim, verifica-se que a situação vivenciada pelos autores supera o mero transtorno e dissabor, de modo que era mesmo de rigor a reparação indenizatória.

Com efeito, em decorrência do cancelamento automático e unilateral dos bilhetes de retorno, a parte autora foi obrigada a concluir a viagem pela via terrestre, arcando com custos relativos à hospedagem, alimentação e combustível,

no valor total de R\$ 733,56, devidamente comprovados a fls. 38.

Nesta senda, deve a companhia aérea arcar com os valores gastos a título indenizatório material, nos termos determinados pelo juízo de origem.

No tocante aos danos morais, a falha na prestação do serviço supera os dissabores pelo inadimplemento contratual, atingindo a esfera íntima dos autores, gerando angústia, ansiedade, aflição, razões suficientes para gerar a obrigação de reparação moral.

Na fixação do *quantum* indenizatório imaterial, deve se atentar o juízo ao princípio da proporcionalidade, de modo a arbitrar quantia razoável a lenir o sofrimento experimentado pelo lesado, sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito, ademais atendendo ao fim de impelir o lesador a não mais promover tais condutas desviantes.

A propósito, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

“Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. [...] Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.” (in Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 98).

Assim, atento às circunstâncias do fato, à condição financeira das partes, à gravidade objetiva do dano e à extensão do seu efeito lesivo, o desgaste psicológico sofrido pela situação vivida, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa dos autores, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se,

ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização foi devidamente fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor.

No tom, os precedentes desta C. 13ª Câmara:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo nacional - Cancelamento automático de voo de volta, em razão da não utilização da passagem de ida ("No-Show") - Bilhetes aéreos adquiridos conjuntamente - Configuração de venda casada e imposição de vantagem manifestamente excessiva ao consumidor - Prática comercial abusiva, rechaçada pelo CDC Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal - Dever de indenizar configurado - Dano moral - Valor Arbitramento em R\$5.000,00 - Observância das condições socioeconômicas das partes, da intensidade do dano, dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem ainda da finalidade de coibir a reiteração de condutas como as dos autos e oferecer certo conforto ao lesado, sem propiciar seu enriquecimento ilícito - Danos materiais consubstanciados no valor despendido para aquisição de nova passagem de retorno - Sentença reformada Ação procedente - RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1022597-73.2019.8.26.0003; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2020; Data de Registro: 12/08/2020; grifo nosso);

“Ação indenizatória por danos morais – Transporte aéreo nacional – Cancelamento da passagem de voo de retorno, pelo não comparecimento do autor para embarque no voo de ida – Prática conhecida como "no show" – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da companhia aérea – Inteligência do art. 14, do CDC – Incontroverso o cancelamento automático e unilateral da passagem adquirida pelo autor para o trecho de volta de sua viagem, pelo não comparecimento para embarque no voo de ida – Falha na prestação do serviço evidenciada – Bilhetes de ida e volta adquiridos conjuntamente – Configuração de venda casada e imposição de obrigação

excessivamente onerosa ao consumidor autor – Prática comercial abusiva – Danos morais que se caracterizam in re ipsa, comprovando-se com a ocorrência do próprio fato lesivo – Precedentes do STJ e do TJSP – Indenização que se arbitra em consonância com os critérios da razoabilidade e ponderação – Sentença reformada – Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1029655-25.2022.8.26.0003; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/03/2024; Data de Registro: 04/03/2024; destaque nosso);

“APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE PASSAGEM DE VOLTA POR NÃO UTILIZAÇÃO DO TRECHO DE IDA ("NO SHOW") DANO MORAL - Pretensão do autor de reforma da r.sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral - Cabimento parcial - Hipótese em que é incontroverso o cancelamento da passagem do autor referente ao seu regresso de Curitiba para o Rio de Janeiro, em razão de não ter utilizado a passagem referente ao trecho inverso, do Rio de Janeiro para Curitiba Prática abusiva à luz do Código de Defesa do Consumidor Defeito na prestação do serviço configurada - Responsabilidade objetiva da empresa aérea (CDC, art. 14, CDC) - Dano moral - Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado para compensar o sofrimento e o exacerbado grau de transtorno experimentados pelo autor - Precedente do STJ RECURSO PROVIDO EM PARTE” (TJSP; Apelação Cível 1024094-25.2019.8.26.0003; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2020; Data de Registro: 20/07/2020).

Destarte, é irretocável a sentença guerreada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso e majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono dos autores para 12% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pela parte, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator