



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1074376-65.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VANDERLEI DE LIMA DIAS, são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso e, nos termos do art. 1.013, §3º do CPC, julgaram parcialmente procedente a ação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36411

COMARCA: São Paulo – Foro Regional Santo Amaro - 13ª Vara Cível

JUIZ DE DIREITO: Roge Naim Tenn

APTE. : Vanderlei de Lima Dias

APDO. : Gol Linhas Aéreas S.A. e outro

EMENTA: Direito civil. Apelação. Transporte aéreo nacional. Evidente contradição entre os fundamentos da sentença e o dispositivo, não suprida por dois embargos de declaração. Anulação da sentença. Causa madura. Julgamento conforme o art. 1013, § 3º do CPC. Recurso não conhecido e ação julgada parcialmente procedente.

I. Caso em Exame

Sentença anulada devido à contradição entre fundamentação e dispositivo, não superada por embargos de declaração. O autor adquiriu passagens aéreas para seus sogros, que foram impedidos de embarcar por suspeita de fraude, apesar de a compra ter sido autorizada pela operadora de cartão de crédito. Pedidos de ressarcimento em dobro das passagens aéreas não utilizados, bem como dos danos materiais e de indenização por dano moral ao fundamento de desvio produtivo.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a ré falhou na prestação do serviço ao impedir o embarque dos passageiros e se há direito à devolução dos valores pagos e indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A ré não comprovou suas alegações de que os passageiros não atenderam às exigências de embarque. O bilhete de embarque emitido e juntado aos autos comprova que o procedimento, para compra de passagem com cartão de crédito de terceiro, seria a demonstração da licitude da compra, com a identificação do comprador. Ré que alegou que o contrato de transporte prevê a necessidade de contatar o comprador no momento do check in, o que difere daquilo que está expresso no bilhete de embarque.

4. Como consequência, os sogros do autor não puderam embarcar e ele foi obrigado a adquirir bilhetes em outra companhia aérea.

5. O autor não provou que custeou os gastos com estacionamento e alimentação no dia dos fatos, então tais verbas não podem ser deferidas a ele.

6. Sobre as passagens aéreas não utilizadas por falha de serviço da ré, a devolução é de rigor, porém na firma simples, pois se trata de ressarcimento por serviço não prestado e não de uma cobrança indevida, pressuposto necessário para a pretendida devolução em dobro.

7. O desvio produtivo não foi provado pelo autor e, assim, não cabe qualquer indenização por dano moral, já que ele também não tem legitimidade para pleitear tal verba em razão dos fatos, pois não foi ele quem suportou o dano extrapatrimonial decorrente do impedimento ao embarque.

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso não conhecido e ação julgada parcialmente procedente.

Tese de julgamento:

- 1. Está provada a falha de serviço da ré ante a divergência de informações no bilhete de embarque, disponibilizado ao consumidor, e o contrato de transporte, não disponibilizado ao consumidor.**
- 2. A devolução dos valores pagos deve ser feita de forma simples.**
- 3. Não há comprovação de dano moral ao autor.**

Legislação Citada:

CPC, art. 1013, § 3º; art. 373, inciso I.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1010917-50.2024.8.26.0348, Rel. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 03.02.2025.

Trata-se de recurso à r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 13ª Vara Cível do Foro Regional Santo Amaro da Comarca de São Paulo, Dr. Roge Naim Tenn que nos autos da ação condenatória julgou improcedente o pedido. Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre o autor e busca a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

Narra a inicial que o autor adquiriu duas passagens junto a ré para o trecho saindo de São Paulo para Aracaju em 06/10/2022, pela quantia de R\$ 1.738,32 pagos com cartão de crédito, tendo recebido a confirmação de compra no próprio site da ré e a autorização de compra pela operadora de cartão.

As passagens foram compradas para seus sogros, residentes na Bahia, que estavam em passeio por São Paulo.

Ao chegaram ao aeroporto de Guarulhos, foram impedidos de embarcar ao argumento de que seria necessário confirmar o pagamento dos bilhetes por meio do cartão do comprador para que pudessem ser liberados, pois, conforme a ré, o pagamento estava pendente.

Contatou o serviço de atendimento ao cliente e foi informado de que realmente o pagamento estava pendente e que deveria contatar a operadora do cartão.

Após, contatou a operadora e foi informado de que a compra já havia sido aprovada conforme lançamento na fatura.

Permaneceu a recusa ao embarque e foi informado de que seria necessário adquirir novas passagens, pois para aquele dia não havia mais disponibilidade.

Teve que adquirir novas passagens junto à Latam, no valor

de R\$ 2.014,32 pois os sogros tinham compromissos inadiáveis na Bahia.

Além do gasto com as novas passagens, o autor teve gastos com estacionamento e alimentação pelo tempo que ficou no aeroporto.

O autor aponta a falha de serviço da ré, requer a rescisão do contrato e a devolução em dobro dos valores pagos, além da indenização por dano moral e o ressarcimento dos valores relativos aos gastos com estacionamento e alimentação, com a procedência.

Em contestação, a ré impugna a justiça gratuita e alega falta de interesse de agir.

No mérito, alegou que o impedimento ao embarque ocorreu por suspeita de fraude, já que as passagens foram adquiridas com cartão de crédito de terceiro.

Não houve qualquer questionamento quanto à confirmação da compra, mas sim a necessidade de que os passageiros confirmassem os dados do titular do cartão de crédito para que pudessem embarcar, o que não foi feito.

Alega que havia necessidade dessa confirmação e, se fosse o caso de os passageiros comprarem novas passagens, o preço pago seria mantido, mas não houve nem a confirmação dos dados do titular do cartão e nem a compra de novas passagens com outro meio de pagamento.

Ante a suspeita de fraude pela compra com cartão de terceiro, o embarque foi impedido pois não foi feita a confirmação dos dados do comprador e que esse procedimento segue as normas.

Também alega que a comunicação entre os passageiros e o autor não foi realizada para confirmar os dados e por isso foi recusado o embarque.

Rechaça a alegação de dano material pelo pagamento de estacionamento e alimentação, pois os gastos foram suportados pelos passageiros, não pelo autor.

Também alega indevida a devolução em dobro do valor

pago pelas passagens, pois acarretaria enriquecimento ilícito, já que a devolução em dobro é sabível conta quem cobra algo indevidamente, o que não é o caso.

Nega qualquer dano moral e requer a improcedência.

A r. sentença julgou improcedente o pedido. Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apelação do autor (fls. 278/296).

Contrarrrazões da ré (fls. 301/305).

Em suas razões, o apelante reitera sobre os fatos e afirma que existe contradição entre os fundamentos da sentença e o dispositivo, além de haver contradição na própria decisão dos dois embargos de declaração opostos contra a sentença.

Reitera sobre o dever de indenizar da apelada, sobre a responsabilidade objetiva, sobre o dano moral.

Alega que os sogros só conseguiram embarcar seis dias após a data programada e que a própria apelada nunca informou sobre a necessidade de contato por telefone com o titular do cartão de crédito, questão essa que deveria ter sido verificada com antecedência.

Requer a reforma.

Em contrarrrazões, a ré requer a manutenção da sentença.

É o necessário.

De plano, constata-se que a sentença deve ser anulada, procedendo-se a novo julgamento nos termos do art. 1013, § 3º do CPC.

Isso porque a alegada contradição entre a fundamentação e o dispositivo realmente existe e não foi superada pelos dois embargos de declaração opostos pelo autor.

A fls. 248 o i. magistrado considerou que o pedido seria

parcialmente procedente, mas terminou julgando improcedente o pedido, conforme fls. 252.

Nos embargos, o primeiro foi rejeitado (fls. 268/270) e o segundo foi acolhido para aclarar que a expressão 'merece parcial acolhimento' deveria ser substituída por 'merece total improcedência' (fls. 274/275).

Ocorre que não se trata de simples erro material na sentença e, de fato, o i. magistrado poderia ter julgado improcedente o pedido conforme sua convicção.

Contudo, não é isso o que se extrai da sentença, bastando ler com atenção.

Ademais, na sentença constam referências a outras situações concretas, não ao caso dos autos, como se constata facilmente a fls. 250 a partir do segundo parágrafo, quando fala em cancelamento unilateral de passagens, alteração de características do voo, envio de e-mail aos autores, alternativas aos passageiros, reembolso de valores, utilização de milhas nas compras de passagens e todas essas questões jamais foram abordadas na inicial.

A referência às folhas dos autos também não corresponde àquilo que foi descrito na sentença, estando claro que casos foram misturados indevidamente.

Por isso, a sentença é totalmente nula e deve ser assim declarada

Passa-se, portanto, ao julgamento direto do mérito, como autoriza a legislação, tendo em vista que a ação está suficientemente instruída.

O autor narrou que adquiriu passagens para seus sogros e eles foram impedidos de embarcar porque a ré teve suspeita de fraude, já que a aquisição ocorreu com cartão de crédito de terceiro.

A fls. 55/56 consta que a operadora de cartão de crédito autorizou a compra, por meio do código constante a fls. 55 (nº 005338).

Está claro o pagamento de R\$ 1.738,32 em favor da ré pelas passagens aéreas, o que também está confirmado com o lançamento da compra na fatura do cartão, conforme fls. 60.

Assim, está claro que o prejuízo financeiro foi suportado pelo autor e ele tem legitimidade para esta ação, relativamente aos danos materiais.

A fls. 62/66 estão os bilhetes emitidos em nome dos passageiros, os sogros do autor, com a comprovação de que a compra foi realizada com o cartão de final **3127, exatamente o informado por ele na inicial.

Já a fls. 63, no próprio bilhete aéreo, está bem claro:

Contrato de transporte aéreo: Informamos que, para fins de eventual confirmação da regularidade de compras efetuadas com cartões de crédito, o passageiro deverá: (i) apresentar, conforme solicitado, o cartão de crédito utilizado na compra e (ii) em caso de compras efetuada por terceiros, apresentar, conforme solicitado, uma cópia do cartão utilizado na compra acompanhada da cópia de um documento de identificação do titular do cartão utilizado. Confira o contrato de transporte aéreo completo e demais condições em nosso site.

Ou seja, estava clara desde o início a necessidade de comprovar a regularidade da compra realizada com cartão de crédito de terceiro.

A fls. 67/72 está o comprovante de compra das novas passagens com a Latam, impertinente para esta ação, já que nada foi requerido a esse respeito.

Já a fls. 73/74 estão os comprovantes de pagamento do estacionamento no aeroporto de Guarulhos e de alimentação no dia 06/10/2022.

O CPF do cliente tomador do serviço do estacionamento, ou seja, do pagador, não é do autor e, assim, não tem ele legitimidade para requerer a devolução desse pagamento.

O CPF do autor é nº 328.556.668-05, conforme fls. 01. O

pagador do serviço de estacionamento tem CPF nº 933.764.805-91.

Já do serviço de alimentação não consta a identificação do CPF e, assim, o autor não provou o prejuízo e, nesse ponto, o ônus da prova era dele, nos termos do art. 373, inciso I do CPC, mesmo em se tratando de relação de consumo, pois se trata da prova do fato constitutivo do direito.

Assim, não cabe qualquer devolução a esse título.

Então, a discussão é sobre a devolução em dobro dos valores pagos pelas passagens compradas, sendo que houve impedimento de embarque, além do eventual dano moral.

A ré, por seu turno, não instruiu a contestação com qualquer elemento de convicção acerca de suas próprias alegações.

Ora, a ré alegou que foi requerida a confirmação dos passageiros, no momento do embarque, acerca dos dados do comprador da passagem, que é o autor.

Mas isso não foi provado.

A ré não provou o básico, ou seja, sua própria alegação de que os passageiros foram impedidos de embarcar porque não entraram em contato com o comprador da passagem.

A fls. 242 foi determinada a manifestação das partes sobre provas e ambas as partes requereram o julgamento antecipado (fls. 245 e fls. 246).

O quadro é o seguinte: o autor comprou passagem para seus sogros e a compra foi aprovada pela operadora de cartão de crédito.

Tanto que a cobrança em parcelas na fatura ocorreu normalmente.

Não há, portanto, qualquer problema com o pagamento da compra.

O problema está no fato de que a ré negou o embarque dos

passageiros por suspeita de fraude.

E, quanto a isso, existe apenas a alegação da ré. Nenhum elemento, mínimo que seja, que corrobore sua afirmação de que os passageiros se recusaram a contatar o autor.

Aliás, como o autor teria tomado conhecimento da situação se não houvesse sido informado pelos passageiros?

A situação toda se traduz em clara falha de serviço da ré.

Dispõe a Resolução nº 400/2016 da ANAC:

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Como já apontado anteriormente, no bilhete de embarque consta claramente que *'em caso de compras efetuada por terceiros, apresentar, conforme solicitado, uma cópia do cartão utilizado na compra acompanhada da cópia de um documento de identificação do titular do cartão utilizado'*.

Contudo, na contestação a ré copiou e colou um trecho do contrato de transporte que não foi disponibilizado nem ao autor e nem aos passageiros, ao contrário do que consta no bilhete de embarque.

Esse trecho do contrato diz (fls. 88/89):

XIII) para fins de eventual confirmação da regularidade de compras efetuadas por intermédio de cartões de crédito e/ou da segurança dos dados dos passageiros e adquirentes das passagens aéreas: (i)

portar consigo, no ato do check-in, o cartão de crédito utilizado para a compra; (ii) no caso de compras efetuadas por cartões de créditos de genitores ou responsáveis, apresentar documentação que comprove filiação, tutela ou vínculo familiar e; (iii) em caso de compras efetuadas por terceiros, em que o titular do cartão de crédito não esteja presente, o passageiro deverá informar um telefone (preferencialmente fixo), para que seja efetuado contato com o titular do cartão de crédito, no momento do check-in; (iv) em caso de compras efetuadas por terceiros na qual o Titular do cartão de crédito esteja presente no momento do check-in, o mesmo deverá apresentar documento que contenha o número do CPF e foto, bem como o cartão de crédito utilizado no momento da compra de forma presencial.

O destaque foi colocado pela ré na defesa, mas está claro que o procedimento previsto no contrato não disponibilizado ao consumidor está diferente daquilo que consta que no bilhete de embarque, este sim disponibilizado ao consumidor.

Pelo que consta no bilhete, bastaria que o passageiro apresentasse a cópia do cartão e a identificação do titular do cartão utilizado para a compra.

A ré não falou absolutamente nada sobre isso, se foi realizada essa exigência e se os passageiros não a atenderam.

Ao contrário, alegou que não foi fornecido o contato do autor, conforme consta a fls. 86:

(...)

Diante da suspeita de irregularidades na compra, haja vista a utilização de cartão de crédito com titularidades distinta dos passageiros, seria necessário o contato para confirmação de compra e dados pelo titular do cartão.(...)

Está claro que a ré exigiu, no momento do check in, procedimento diferente daquele que estava expresso no bilhete de embarque.

Outro ponto que chama a atenção é que a ré sugeriu aos passageiros, conforme ela mesma admite, que não houve a substituição do meio de pagamento.

Ou seja, não está claro o que a ré pretendia: se a aquisição, pelos passageiros, de novas passagens aéreas, com pagamento por outro meio ou a manutenção daquelas passagens, substituindo-se o meio de pagamento e, para isso, seria necessário estornar o valor pago pelo autor.

Se não fosse essa a solução, haveria claríssima tentativa de enriquecimento ilícito por parte da ré.

Porém, para estornar uma operação, seria necessário comunicar o titular do cartão de crédito, o autor, então a exigência não se apresenta de forma lógica.

De qualquer forma, os passageiros foram impedidos de embarcar por falha de serviço da ré que, aliás, foi devidamente remunerada pelos bilhetes aéreos não utilizados, o que é, de forma inequívoca, uma prova de enriquecimento indevido, pois o autor provou que adquiriu passagens para os sogros pela empresa aérea Latam depois que o embarque foi negado pela ré.

Se os bilhetes não foram utilizados por culpa da ré, que impediu o embarque por motivos distintos daqueles que constavam no próprio bilhete, então ela deve devolver o valor pago pelo autor, porém na forma simples, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação.

A devolução na forma simples ocorre porque não se trata de cobrança indevida, mas sim de ressarcimento por serviço efetivamente contratado, porém não utilizado, não estando presentes os pressupostos para a devolução em dobro.

Com relação ao dano moral, cabe uma observação.

O pedido do autor está fundamentado no desvio produtivo (fls. 12/25).

Entretanto, não existe uma prova sequer de que o autor, efetivamente, perdeu tempo além do razoável para tentar resolver a questão.

Não existe prova alguma de que tenha empregado meios

extraordinários para tentar resolver com a ré a situação de forma extrajudicial.

E, como sabido, meras alegações não são suficientes.

Embora se trate de uma relação de consumo, como já dito sobre outro tópico, caberia ao autor a prova do fato constitutivo do direito, conforme o art. 373, inciso I do CPC.

Sobre esse alegado desvio, nada foi provado.

Esta Câmara já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL. "Ação de indenização por danos materiais e morais" (sic). Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Descabimento. Cartão de crédito consignado. Relação jurídica incontroversa. Erro interno da instituição bancária ao emitir boleto para pagamento da fatura com número de cartão inexistente. DANO MORAL. Tese da Teoria do Desvio Produtivo. Ausência de comprovação da alegada perda de tempo para solução do impasse (art. 373, I, do CPC). Precedentes desta C. Câmara e Eg. Tribunal. Sentença mantida. Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC). RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1010917-50.2024.8.26.0348; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)

Ademais, sobre o fato ensejador da ação, que foi o impedimento de embarque, o autor não tem legitimidade para pedir qualquer indenização por dano moral, pois embora ele tenha suportado o prejuízo financeiro, o prejuízo extrapatrimonial foi apenas dos passageiros e eles não fazem parte do polo ativo.

A ação, portanto, é parcialmente procedente.

Fica as custas e despesas repartidas entre as partes.

O autor deverá pagar em favor do advogado da ré honorários de 10% sobre o valor da sucumbência do autor (pedido condenatório afastado).

Já a ré deverá pagar em favor do advogado do autor honorários de R\$ 1.500,00 tendo em vista que o valor da condenação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embora líquido, não pode ser utilizado como parâmetro, pois é muito baixo e acarretaria remuneração indigna da profissão.

Ante o exposto, NÃO SE CONHECE do recurso e, nos termos do art. 1013, § 3º do CPC, JULGA-SE PARCIALMENTE PROCEDENTE DA AÇÃO.

ACHILE ALESINA

Relator