



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000291472

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014831-66.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SMILES - GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados AMERICAN AIRLINES INC. e RAONI MESCHITA FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1014831-66.2024.8.26.0011

Apelante: Smiles - Gol Linhas Aéreas S/A

Apelados: American Airlines Inc. e Raoni Meschita Fernandes

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Renata Soubhie Nogueira Borio

Voto nº 9.699

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS. PROVIMENTO EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Ação de repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada contra Gol Linhas Aéreas S/A e American Airlines Inc., para o cancelamento de débito referente a multa por cancelamento de passagens aéreas, além de indenização por danos morais. Sentença julgou procedente, em parte, o pedido.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a aplicabilidade do prazo de arrependimento do CDC em relação ao cancelamento de passagens aéreas e a existência de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. O Código de Defesa do Consumidor prevalece sobre disposições infralegais, a permitir o cancelamento sem multa dentro de sete dias.

4. Situação de mero aborrecimento, a afastar a indenização por danos morais.

IV. Dispositivo

5. Dá-se provimento, em parte, ao recurso para afastar a condenação por danos morais.

Trata-se de ação de repetição de débito e indenização por danos morais ajuizada por Raoni Meschita Fernandes em face da American Airlines Inc. e da Smiles Fidelidade S/A, com posterior retificação do polo passivo para constar a Gol Linhas Áreas S/A, incorporadora da Smiles.

A sentença (fls. 213/219) julgou procedente, em parte, o pedido inicial, nos seguintes termos (fls. 218/219):

Ante o exposto JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C DANOS MORAIS C.C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA que RAONI MESCHITA FERNANDES GOMES move em face de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

SMILES FIDELIDADE S.A e AMERICAN AIRLINES INC., para, declarar inexigível o valor da multa e condenar as rés na devolução da quantia de R\$5.162,94, devidamente corrigida desde o desembolso e acrescida de juros de mora desde a citação, bem como para condenar as rés a pagar ao autor, a título de danos morais, a quantia de R\$5.000,00, devidamente corrigida desde a presente data (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde citação.

A Gol Linhas Aéreas S/A apresentou apelação (fls. 225/237). Defende a ausência de responsabilidade, pois a rescisão contratual deu-se por vontade do autor e ocorreu de acordo com as regras contratuais por ele anuídas quando da emissão dos bilhetes. Ao contrário do fundamentado na sentença, não existe prazo de 07 (sete) dias para arrependimento. Segundo o contrato, o passageiro possui 24 (vinte e quatro) horas para realizar o cancelamento das passagens sem a aplicação de multa. Após esse prazo, há a sua aplicação. Tal fato é ratificado pela Resolução nº 400 da Anac. Desse modo, não há falar em inexigibilidade da multa ou em condenação em danos morais. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório e a incidência de juros de mora a partir de seu arbitramento.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 238/239).

A American Airlines Inc. apresentou resposta ao recurso (fls. 244/248). Em vista da condenação solidária das corrés, defende que, em caso de provimento do recurso, a American Airlines aproveite do afastamento da indenização por danos morais e materiais.

O autor apresentou contrarrazões (fls. 249/253).

É o relatório.

Trata-se de ação de repetição de indébito e indenização em danos morais ajuizada por Raoni Meschita Fernandes em face da Gol Linhas Áreas S/A e da American Airlines Inc., com o objetivo de obter o cancelamento do débito de R\$ 5.162,94 (cinco mil cento e sessenta e dois reais e noventa e quatro centavos) cobrado a título de multa decorrente do cancelamento de passagens aéreas por ele adquiridas, com a repetição do indébito, em dobro, além da indenização por danos morais. Insta destacar que a sentença condenou as rés à restituição do valor de forma simples (fl. 219), ausente recurso do autor

nesse sentido.

Da análise dos autos, verifica-se ter o autor adquirido passagens aéreas por meio do site da corre Gol (incorporadora da Smiles) em 29/07/2024 (fl. 22) e, posteriormente, pedido seu cancelamento em 05/08/2024 (fl. 29). Nessa data foi cobrado o valor R\$ 5.162,94 (cinco mil cento e sessenta e dois reais e noventa e quatro centavos) (fl. 31) relativo à multa pelo cancelamento do voo.

Nesse contexto, não se olvida a previsão da Resolução nº 400 da Anac: *O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.*

Todavia, no caso em tela aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, cujo art. 49 assim prevê: *O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.*

Assim, diante de disposição legal, deve prevalecer a regra do CDC sobre eventual previsão contratual e sobre a resolução da Anac, norma infralegal.

Diante do exposto, em razão do cancelamento dentro do prazo legal, impossível a cobrança da multa combatida.

Nesse sentido, entendimento desta Corte:

Inexigibilidade de débito c/c Danos morais – Transporte aéreo nacional – Ilegitimidade passiva – Não reconhecimento – A empresa aérea integra a cadeia de fornecedores de serviço e deve responder por eventuais danos causados aos consumidores – Art. 7º, parágrafo único, do CDC – Relação de consumo (CDC artigo 3º, § 2º e Súmula 297/STJ) – Existência de cadeia de fornecimento – CDC, artigo 7º, § único e artigo 25, § 1º – Pertinência subjetiva evidenciada – Preliminar afastada. Danos Materiais – Compra de passagem aérea pela internet – Arrependimento – Direito exercido no prazo de 7 dias – Inteligência do artigo 49, parágrafo único, do CDC – Desistência da viagem no prazo legal – Restituição integral do valor pago – Lei Federal que se sobrepõe às regras da ANAC – Danos morais – Inocorrência – Descumprimento contratual que, por si só, não caracteriza lesão a direito da personalidade – Ausência de fato extraordinário a afastar a configuração de dano moral – Dano 'in re ipsa' – Não

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

caracterização – Precedentes – Necessidade de prova, por parte do consumidor, da lesão extrapatrimonial sofrida – Inobservância ao artigo 373, inciso I, do CPC – Pretensão afastada – Litigância de má-fé – Condenação de multa por litigância de má-fé afastada – Ausência, no caso concreto, de conduta capaz de revelar violação dos deveres processuais – Sucumbência recíproca – Reconhecimento. Recurso da ré provido em parte. Recurso do autor não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003912-41.2024.8.26.0068; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2024; Data de Registro: 28/10/2024)

ACÇÃO DE RESSARCIMENTO. Voo Internacional. Passagens aéreas. Arrependimento. Direito exercido no prazo de sete dias. Inteligência do artigo 49, § único do CDC. Reembolso integral pela companhia aérea. Multa incabível. Lei Federal que se sobrepõe às regras da Anac. Inteligência, ademais, do artigo 740 do Código Civil. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1025594-24.2021.8.26.0564; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/04/2022; Data de Registro: 18/04/2022)

Também nesse sentido: Apelação Cível 1106959-08.2019.8.26.0100, Rel. Tavares de Almeida, 23ª Câmara de Direito Privado, j. em 22/04/2021; Apelação Cível 1002570-94.2020.8.26.0048, Rel. Gilberto dos Santos, 11ª Câmara de Direito Privado, j. em 19/10/2020.

Todavia, respeitado o entendimento do juízo *a quo*, a sentença comporta reforma quanto à indenização por danos morais, pois, não obstante o aborrecimento causado pela cobrança indevida da multa, não se verifica nos autos angústia, sofrimento ou frustração além do normal a justificar a condenação das rés à indenização, em especial ao considerar a ausência de maior repercussão do fato e que a iniciativa de cancelamento das passagens partiu do próprio autor.

Nesse sentido, entendimento desta Corte:

RESTITUIÇÃO E DEVOLUÇÃO DE QUANTIAS PAGAS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESISTÊNCIA DE COMPRA DE PASSAGEM AÉREA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

REFORMA PARA RECONHECIMENTO DO DANO MORAL - DESCABIMENTO

– Embora se reconheça que a cobrança da multa pela desistência da compra dentro do prazo de arrependimento configure conduta irregular por parte das apeladas, inexistente notícia de que o acontecido tenha tomado maiores proporções. Os fatos experimentados não passaram de aborrecimento do cotidiano, ao qual todos estão suscetíveis, razão pela qual não há se falar em indenização por dano moral. Fundamentos da sentença adotados nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. TJ-SP. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1018306-54.2015.8.26.0008; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2017; Data de Registro: 18/09/2017)

Assim, de rigor a reforma da sentença nesse ponto, para afastar a condenação da apelante e da corré American Airlines Inc. à indenização por danos morais.

Nessa conformidade, dá-se provimento, em parte, ao apelo. Diante da improcedência do pedido de indenização por danos morais, a sucumbência é recíproca. As partes deverão arcar com metade das custas e despesas processuais. A parte autora deverá pagar aos patronos da parte ré honorários fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor do pedido de indenização por danos morais, enquanto a parte ré deverá pagar à parte autora honorários fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento, em parte**, ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator