



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000292614**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1114266-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRANCISCO MARCONDES DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. e GOL LINHAS AÉREAS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**RÉGIS RODRIGUES BONVICINO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 16379**

**APELAÇÃO Nº 1114266-37.2024.8.26.0100**

**COMARCA: São Paulo - Foro Central - 21ª Vara Cível**

**APELANTE: Francisco Marcondes de Carvalho**

**APELADA: 123 Viagens e Turismo Ltda. e outra**

**JUÍZA DE DIREITO: Dra. Camila Franco de Moraes Bariani**

**APELAÇÃO. Ação De Indenização Por Danos Materiais e Morais.**

Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor.

Transporte aéreo nacional. Trecho entre São Paulo e Fortaleza.

Cancelamento unilateral das passagens aéreas adquiridas pelo autor junto a corré 123 milhas.

1. Responsabilidade solidária da requerida Gol Linhas Aéreas S.A. Ainda que a companhia aérea suscite a irregularidade da prática exercida pela 123 Milhas, consistente na venda de passagens por meio de milhas de terceiros, nota-se que a empresa de aviação nada faz para impedir tal conduta, pois aceita as reservas e emite as passagens. Solidariedade caracterizada. Precedentes desta C. Câmara.

2. Dano moral configurado. Autor que somente foi comunicado acerca do cancelamento das passagens no momento de embarque. Negligência das rés quanto ao dever de informação. Demandante tentou obter a restituição extrajudicialmente via PROCON, sem obter sucesso. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento.

3. Fixação de R\$ 3.000,00 a título de dano moral indenizável. Quantia proporcional e razoável ao caso concreto.

**Sentença reformada. Recurso provido.**

Trata-se de apelação interposta contra a sentença a fls. 328/333, que julgou a ação indenizatória para rejeitar os pedidos em face da ré Gol Linhas Aéreas e acolher em parte a pretensão inicial em face da ré 123 Milhas, condenando-a ao pagamento de R\$ 3.898,56, a título de danos materiais, em favor da parte autora.

Em face da sucumbência, o Magistrado condenou a parte ré 123 Milhas ao pagamento dos honorários advocatícios em favor da parte autora, que fixou em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC, bem como das custas processuais.

Ante a improcedência do feito perante a ré Gol Linhas Aéreas, o requerente foi condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor da ré Gol Linhas Aéreas, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

Inconformado, apela o autor a fls. 346/366, requerendo a reforma da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade solidária da requerida Gol Linhas Aéreas e para que as rés sejam condenadas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O recurso é tempestivo e isento de preparo (fls. 98).

As contrarrazões estão a fls. 372/391 e 392/404.

**É o relatório.**

**Dá-se provimento ao recurso.**

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais pela qual o requerente alega que adquiriu quatro passagens de ida e volta pelo valor de R\$ 3.898,56, com embarque na data do dia 23/12/2023, de São Paulo/SP para Fortaleza/CE, e volta agendada para o dia 15/01/2015.

O autor afirma que no dia da viagem, ao tentar embarcar, foi informado que suas passagens foram canceladas, tendo que adquirir novas passagens no valor de R\$ 5.826,58.

Relata o demandante que em nenhum momento prévio ao dia de embarque as rés lhe comunicaram acerca do cancelamento, tampouco obteve êxito ao tentar ser restituído pelas requeridas.

Desse modo, o requerente ajuizou a presente ação para que ambas as demandadas sejam condenadas ao reembolso valor relativo à compra das passagens canceladas e ao pagamento de dano moral indenizável.

O Juízo de origem julgou a ação improcedente em face da corré Gol Linhas Aéreas, pois esta comprovou não possuir vínculo com a 123 Milhas, agente que efetuou a venda dos bilhetes.

Em face da ré 123 Milhas, o Magistrado sentenciante julgou a

ação parcialmente procedente para condená-la à restituição da quantia despendida nas passagens aéreas canceladas.

O demandante apela para que seja reconhecida a responsabilidade solidária da requerida Gol Linhas Aéreas e para que as rés sejam condenadas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Respeitado o entendimento do Juízo de origem, de rigor a reforma da sentença.

De início, necessário reconhecer a responsabilidade da apelada Gol Linhas Aéreas no caso concreto.

Ainda que a referida ré sustente não cooperar com o modelo de negócio da 123 milhas, método que permite a irregular transferência de milhas a terceiros, é certo que a companhia aérea possui total conhecimento acerca da tal prática e nada faz para impedi-la, ao contrário, a ré aceita as reservas e emite as passagens, circunstâncias suficientes para ocasionar a sua solidária responsabilidade acerca do dano sofrido pelo apelante.

Sobre o tema, confira-se a jurisprudência:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo de passageiros – Cancelamento de voo – Aquisição das passagens pelo sítio eletrônico da empresa "123 Milhas", mediante milhas de terceiros – Companhia aérea que possui ciência das irregularidades, mas não se opõem a aceitar as reservas – Responsabilidade solidária – Danos morais configurados – Valor reparatório que observou os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – R\$ 4.000,00 para cada autor – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1031965-55.2023.8.26.0007; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito

Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível;  
Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro:  
15/08/2024)

APELAÇÕES – Transporte aéreo nacional – Alteração de voos nos trechos de ida e de volta, o que impôs a conclusão da viagem por via terrestre – Pedidos acolhidos para condenar as requeridas, solidariamente, ao ressarcimento do dano material e ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$10.000,00 - Pleito de reforma - Impossibilidade – Empresa de turismo – Atividade de intermediação – Falha na prestação do serviço que diz respeito à atividade da intermediadora (nexo de causalidade entre a conduta da intermediadora e o dano verificado) – Cancelamento não informado previamente à autora – Alegação de comercialização de voo inexistente não impugnada – Inexistência de justificativa – Companhia aérea – Alegação de responsabilidade exclusiva da empresa de turismo – Solidariedade – Cadeia de fornecimento - Companhia aérea que, ciente da utilização de milhas de terceiro, levada a efeito pela empresa de turismo, não se opôs a aceitar as reservas – Pretendida atribuição da suposta irregularidade em face do consumidor prejudicado – Comportamento contraditório que ofende a máxima venire contra factum proprium non potest – Quantum indenizatório que deve ser fixado atendendo aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Autora que, no trecho de retorno, viu-se obrigada a adquirir passagem de ônibus a partir do aeroporto de Guarulhos até cidade de Araraquara – Assistência manifestamente deficitária - Avaliação equitativa, levando-se em conta a

extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta – Circunstâncias fáticas, que, in casu, não autorizam a redução – Relação contratual – Juros de mora a partir da citação - Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1008943-09.2022.8.26.0037; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 09/08/2023)

Além disso, a empresa aérea integra a cadeia de fornecedores e deve ser responsabilizada pela falha na prestação dos serviços, conforme art. 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao dano moral indenizável, nota-se que no caso concreto a parte deve demonstrar que houve uma repercussão danosa na esfera extrapatrimonial. Necessário, portanto, verificar se o cancelamento unilateral ocasionou abalo significativo sobre a psique do demandante.

Na situação em tela, o autor somente foi informado acerca do cancelamento das passagens no momento do embarque, além disso, não obteve o reembolso da quantia gasta nos bilhetes aéreos, mesmo ao tentar resolver o imbróglio extrajudicialmente junto ao PROCON (fls. 44/47).

Dessa forma, denota-se que a conduta das rés causou ao autor frustração inesperada que ultrapassou a simples chateação comum ao convívio em sociedade.

Acerca do assunto, leia-se a jurisprudência:

\*Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo internacional – Voo de ida e volta de São Paulo à Miami – Cancelamento das passagens do autor por erro operacional, momentos antes do

embarque, sendo obrigado a comprar novas passagens para o dia seguinte para participar de funeral de amigo – Falha na prestação de serviços da ré evidenciada – Danos morais reconhecidos na sentença – Recurso exclusivo do autor – Majoração dos danos morais – Possibilidade – Danos morais majorados em consonância com a extensão do dano (art. 944 do CC) e em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, porém em valor menor ao pedido inicial – Recurso provido em parte.\* (TJSP; Apelação Cível 1045915-49.2023.8.26.0002; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024)

Quanto ao valor da indenização, à míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que o julgador, sempre atento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da sanção para que ilícito semelhante não se repita.

O poder econômico da requerida dispensa maiores comentários: trata-se de companhia aérea de renome e conhecido faturamento. Demais disso, o comportamento das requeridas foi adverso, tendo em vista que não guardou as cautelas necessárias ao exercício da atividade, inclusive no que se refere ao dever informacional e assistencial.

De acordo com os parâmetros acima expostos, verifica-se como razoável a fixação de indenização de R\$ 3.000,00 para o autor.

Em suma, a sentença deve ser reformada para julgar procedente a ação em face de ambas as rés e condená-las, solidariamente, ao reembolso estabelecido em sentença e ao pagamento de dano moral indenizável



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

equivalente a R\$ 3.000,00, corrigido monetariamente a partir do arbitramento e com incidência de juros moratórios desde a data do evento danoso.

Considerando a inversão do ônus sucumbenciais, ficam as requeridas responsáveis pelo recolhimento das custas e despesas processuais, bem como pelo pagamento dos honorários advocatícios, aqui majorados para 20% sobre o valor da condenação.

Anote-se, por fim, que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que “*quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa*”. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **dá-se provimento ao recurso.**

**RÉGIS RODRIGUES BONVICINO**  
Relator