



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291599

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007569-16.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante MÁRCIO MORELLI, é apelado 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: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 36946
Apelação Cível nº: 1007569-16.2024.8.26.0286
Apelante: Márcio Morelli
Apelado: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A
Comarca: Itu
15ª Câmara de Direito Privado

Ação de indenização por danos materiais e morais - Transporte aéreo nacional de passageiros - Ação objetivando reparação pelos prejuízos e constrangimentos sofridos em decorrência do cancelamento do voo de retorno por “no show”, especialmente falta de assistência informacional ao autor e despesa para aquisição de novo bilhete de volta - A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida, configura prática vedada pelo CDC - Precedentes do C. STJ e desta C. 15ª Câmara - Configurados danos material (R\$1.032,56) e moral - Indenização fixada nos pretendidos R\$6.000,00 - Demanda procedente - Sucumbência da companhia aérea ré - Recurso provido.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, movida por MÁRCIO MORELLI em face de GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A, alegando o autor que adquiriu passagens aéreas da ré, partindo às 13h10m do dia 27/06/2024 de Congonhas a Navegantes, com previsão de chegada às 14h20m do mesmo dia. O retorno se daria de Navegantes a Congonhas, partindo às 09h do dia 01/07/2024, com previsão de chegada às 10h05m.

Seguiu aduzindo que, por razões pessoais, não embarcou no voo de ida, comunicando o fato à requerida. Contudo, quando da volta, no guichê da companhia aérea, localizado no aeroporto de Navegantes, recebeu a notícia de que não poderia embarcar, pois sua passagem de retorno a Congonhas havia sido cancelada porque não utilizada a passagem de ida.

Assim, argumentando que a requerida utilizou-se de cláusula manifestamente abusiva de “no show” para cancelar de forma unilateral sua passagem de retorno, tendo que desembolsar a quantia de R\$1.032,56 para aquisição de nova passagem para o voo de retorno, sofrendo os constrangimentos pormenorizados na exordial, pediu

aplicação das regras consumeristas à hipótese em tela, com inversão do ônus da prova, e condenação da GOL ao pagamento de indenização por dano material (R\$1.032,56) e moral no importe de R\$6.000,00, mais consectários de estilo.

A r. sentença de fls. 120/127, recusando ao postulante o pretendido ressarcitório extrapatrimonial porque não demonstrado, julgou a demanda parcialmente procedente para condenar a requerida ao pagamento da quantia de R\$1.032,56 (dano material), acrescida de correção monetária pela tabela prática do TJSP do desembolso (01/07/2024), mais juros de mora de 1% ao mês da citação. Atribuiu sucumbência recíproca de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor dado à causa de R\$7.032,56, na proporção de 50% para cada parte.

Recorreu o autor a este E. Tribunal (fls. 130), insistindo na condenação da ré apelada ao pagamento de indenização por dano moral, renovando argumentação de que o cancelamento do voo desrespeita sobremaneira o cliente que compra a passagem com antecedência e chega ao aeroporto no horário marcado, afinal sendo surpreendido da forma como aconteceu (cancelamento unilateral do voo). Pediu, ainda, a condenação exclusiva da cia aérea ao pagamento dos encargos sucumbenciais, com elevação da honorária advocatícia.

O recurso foi recebido, processado e respondido pela recorrida a fls. 153. Os autos subiram em seguida.

É o relatório.

O inconformismo do apelante merece acolhimento. De fato, nenhum elemento nos autos evidencia que a apelada tenha fornecido informação clara e adequada (Lei nº 8078/90, art. 6º, inc. III), ou redação com o devido destaque (art. 54, § 4º), ou ciência inequívoca sobre o cancelamento automático da passagem de volta quando da não apresentação para embarque na ida.

A conduta da cia aérea é abusiva e está em desacordo com as normas consumeristas, visto que o consumidor já pagou pelos dois trechos (ida e volta) e, mesmo que não se apresente para embarque no trecho de ida, tem direito à respectiva prestação do

serviço quanto ao trecho da volta, independentemente de pagamento de qualquer taxa ou valor extra.

Eventual ausência para embarque no trecho de ida pode acarretar apenas a perda da passagem correspondente àquele trecho, sob pena de se colocar o consumidor em desvantagem manifestamente exagerada, sendo, pois, condição nula, como estatui o art. 51, inc. IV, do CDC.

Aliás, precedentes desta C. 15ª Câmara de Direito Privado são no sentido de que, mesmo diante do “no show” (ou “não compareceu”) do passageiro no trecho de ida, é abusivo o cancelamento do trecho de volta. Confira-se:

“Apelação. Transporte Aéreo Internacional. Sentença de improcedência. 1. Compra de passagem de ida e volta. A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no show), configura prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. Danos material (valor despendido para compra de passagem de retorno) e moral indenizáveis. 2. Dano moral configurado: impedimento de embarque para o voo de retorno. Prova 'in re ipsa'. Indenização ora fixada em R\$6.000,00 para cada autor. Valor razoável e adequado para compensar os autores e dissuadir a conduta (ou atividade) danosa da ré. Correção monetária a partir deste arbitramento; e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Alteração da sucumbência para imposição dos ônus exclusivamente à ré. Recurso provido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1006381-95.2023.8.26.0003, REL. DES. ELÓI ESTEVÃO TROLY, j. 23/01/2025);

“Transporte aéreo - Responsabilidade civil - Indenização por dano material e moral - Cancelamento da passagem de volta em razão do não comparecimento dos autores no embarque do voo de ida - Cláusula “no show” que é abusiva, a configurar desvantagem exagerada ao consumidor, nos termos do art. 51, IV, do CDC - Danos materiais comprovados - Indenização por danos morais devida, com valor fixado - Recurso

parcialmente provido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1025996-74.2023.8.26.0002, REL. DES. VICENTINI BARROSO, j. 14/01/2025).

E o entendimento do C. STJ em casos semelhantes ao presente, em que a companhia aérea apresenta defesa com fundamento na previsão contratual para cancelar unilateralmente o trecho de volta quando há aquisição de passagens “ida e volta”, em razão do não comparecimento do passageiro para embarque no trecho de ida (no show), exigindo que outra seja adquirida ou o pagamento de uma taxa para que o passageiro possa embarcar e efetuar a viagem no mesmo trecho e hora marcada, conforme o seguinte julgado:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS DO TIPO IDA E VOLTA. CANCELAMENTO AUTOMÁTICO E UNILATERAL DO TRECHO DE VOLTA, TENDO EM VISTA A NÃO UTILIZAÇÃO DO BILHETE DE IDA (NO SHOW). CONDUTA ABUSIVA DA TRANSPORTADORA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 51, IV, XI, XV, E §1º, I, II E III, E 39, I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESSARCIMENTO DAS DESPESAS EFETUADAS COM A AQUISIÇÃO DAS NOVAS PASSAGENS (DANOS MATERIAIS). FATOS QUE ULTRAPASSARAM O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO ESPECIAL PROVIDO...” (STJ, Recurso Especial nº 1.699.780/SP, REL. MIN. MARCO AURÉLIO BELLIZZE; DJe 17/09/2018).

Constata-se, pois, que houve abusividade no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea em razão do “no show”, sendo inegável o nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e a necessidade de nova aquisição de trecho aéreo para o retorno do voo nacional que importou em prejuízo suportado pelo autor.

postulante merece indenização para compensar o cancelamento do voo de retorno (Navegantes a Congonhas) pela empresa aérea, mormente porque esclarecido pelo postulante que foi surpreendido com o aludido cancelamento, depreendendo-se com facilidade acerca das vicissitudes porque passou.

Nessas circunstâncias, não se pode olvidar que, “provados os fatos, nem há necessidade da prova do dano moral, porque a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (CF/88, art. 5º, V e X), de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto. A prova do dano se satisfaz, na espécie, com a demonstração do fato externo que o originou e pela experiência comum” (STJ, 3ª Turma, REsp. 261.028-RJ, REL. MIN. MENEZES DIREITO, j. 30/05/2001; RSTJ 152/389; STJ, 4ª Turma, REsp. 241.813-SP, REL. MIN. SÁLVIO DE FIGUEIREDO, j. 23/10/2001).

Decerto que “O dano moral, sem repercussão no patrimônio, não há como ser provado. Ele existe tão-somente pela ofensa, e dela é presumido, sendo o bastante para justificar a indenização” (RT 681/163). Aqui não há dúvida a respeito do nexo causal entre a conduta da requerida e o dano moral sofrido pelo requerente.

Nessas condições, resolve-se modificar em parte o sentenciamento combatido para condenar a ré apelada a pagar ao autor apelante (além dos danos materiais ordenados na sentença) indenização por dano moral no valor exordialmente reclamado de R\$6.000,00, acrescido de correção monetária a partir deste arbitramento e juros moratórios de 1% ao mês da citação, porque cuida a espécie de responsabilidade civil contratual.

Registra-se que tal quantia é suficiente para compensar os constrangimentos sofridos pelo requerente e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, além de estar em consonância com o que vem sendo fixado por esta Câmara em casos análogos. Também não ofende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, nem gera enriquecimento sem causa do “ex adverso”.

Com a procedência integral da ação indenizatória, passa a ré apelada a responder isoladamente pelos encargos sucumbenciais, fixando-se os honorários advocatícios em 20% do condenatório, já abrangido o serviço adicional nesta instância



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

revisora (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).

Com esses fundamentos, dá-se provimento ao recurso do autor.

MENDES PEREIRA
Relator