



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295092

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008380-67.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que são apelantes VALDIRENE FORTUNATO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) e BEATRIZ FORTUNATO FERNANDES FARAH (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados S2 VIAGENS E TURISMO LTDA e GOL LINHAS AÉREAS S/A.

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), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 9974

APELAÇÃO Nº: 1008380-67.2024.8.26.0482

COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE

APELANTES: BEATRIZ FORTUNATO FERNANDES FARAH E VALDIRENE FORTUNATO DOS SANTOS

APELADAS: C E PRIETO M.E. E GOL LINHAS AÉREAS S/A

JUIZ DE DIREITO: LUIZ AUGUSTO ESTEVES DE MELLO

APELAÇÃO – Transporte aéreo nacional - Ação de indenização por danos materiais e morais – Requerimento de reembolso do valor de passagem aérea cancelada pela autora – Aquisição de bilhetes aéreos pela tarifa "light" – Tarifa promocional, diferenciada, com previsão de ausência de reembolso – Anuência da autora – Cancelamento por iniciativa da parte autora - Inexistência de conduta ilícita atribuível à parte ré - Reembolso deve seguir as regras tarifárias contratadas - Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BEATRIZ FORTUNATO FERNANDES FARAH E VALDIRENE FORTUNATO DOS SANTOS contra sentença proferida nos autos da ação de restituição de valores c/c danos morais, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados, porquanto ausente o dever de ressarcir o valor das passagens aéreas, por expressa previsão contratual, tendo as autoras ciência acerca dos termos e condições da contratação e compra das passagens aéreas. Condenou as Autoras ao pagamento dos ônus sucumbenciais, arbitrados os honorários advocatícios de 10% do valor atribuído à causa.

Apelam as autoras, alegando abusividade e nulidade da cláusula contratual que prevê a impossibilidade de devolução dos valores pagos pela passagem aérea para os casos de cancelamento por parte do consumidor/comprador. Requerem o provimento do recurso para que os pedidos sejam julgados procedentes, condenando as Rés à devolução dos valores pagos pela passagem aérea, bem como indenização por danos morais. Alternativamente, pugnam pela devolução parcial do valor dispendido.

Contrarrrazões da corrê Gol às fls. 230/236 e da corrê S2 Milhas às fls. 239/247.

O recurso é tempestivo e desobrigado do recolhimento do preparo por serem as Autoras beneficiárias da gratuidade processual, razão pela qual dele se conhece.

É o relato do necessário.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, observo que o pedido relacionado à devolução proporcional de valores pagos pelas passagens aéreas foi veiculado apenas em sede de Apelação, tratando-se de nítida inovação recursal, o que é vedado pelo ordenamento jurídico de regência, motivo pelo qual deixo de apreciá-lo.

Trata-se de demanda na qual buscam as

Autoras o recebimento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos em razão do cancelamento de sua passagem aérea sem reembolso integral pela parte ré. A r. sentença julgou improcedentes os pedidos formulados, não merecendo qualquer reparo.

A relação existente entre Autoras e Rés é de consumo, com incidência, portanto, das regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor. Não obstante, no caso da presente lide, os pedidos formulados pelas consumidoras são improcedentes.

Apesar da responsabilidade objetiva das rés com base no Código de Defesa do Consumidor, cabia às Autoras a demonstração da verossimilhança de suas alegações, a fim de ensejar a aplicação do art. 6º do mencionado Código.

Pode-se observar do inciso VIII do art. 6º do CDC que a verossimilhança é requisito para a inversão do ônus da prova, que não é automática, ficando a critério do juízo dependendo da presença dos requisitos exigidos.

Desse modo, a falta de verossimilhança das alegações das Autoras impede o reconhecimento de ato ilícito por parte das Rés.

Verifica-se dos autos que, em 15/08/2023, as Autoras compraram duas passagens aéreas, com intermédio da corré S2 Milhas, passagens aéreas que foram emitidas por meio do programa de milhagem da companhia aérea corré, portanto, pela tarifa "light" (conforme consta do contrato juntado às fls. 36/39, 198/201 e das fls. 173), e que em outubro de 2023 buscou a agência de viagens na tentativa

de efetivar o cancelamento da compra.

No momento da compra das passagens, as autoras anuíram com a regra tarifária diferenciada de não reembolso dos valores pagos para aquisição dos bilhetes aéreos. Tratando-se de tarifa promocional, não há irregularidade na limitação do direito de arrependimento, pois o consumidor optou por adquirir a passagem com desconto, ciente da impossibilidade de reembolso. O contrato juntado aos autos deixa clara condição de não-reembolsável dos bilhetes aéreos.

Dessa forma, considerando que o pedido de cancelamento foi feito por iniciativa das passageiras, por motivos pessoais, não há que se falar em restituição do valor integral das passagens. O reembolso deve seguir as regras tarifárias contratadas, de acordo com a natureza das passagens adquiridas. Ademais, conforme se observa dos autos, o print da conversa juntado pela parte autora (fl. 47) não demonstra, em momento algum, o pedido de cancelamento da passagem aérea (nem mesmo que data teria sido feito referido pedido), bem como a informação da agência de viagens de que realizaria o cancelamento.

Inexiste, portanto, qualquer conduta ilícita atribuível às rés e valores a serem pagos às autoras.

Nesse sentido já decidiu este e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

*Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo internacional –

Aquisição de bilhetes aéreos pela tarifa "Light" - Pretensão de cancelamento da compra dos bilhetes aéreos, com reembolso integral dos valores pagos – Improcedência - Aquisição de bilhetes aéreos pela tarifa "Light", anuindo com a regra tarifária diferenciada de não reembolso dos valores pagos para a aquisição dos bilhetes aéreos - Ato ilícito inexistente – Danos materiais e morais não caracterizados – Recurso negado.* (TJSP; Apelação Cível 1106687-72.2023.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024).

Transporte aéreo. Indenização por danos materiais. Autor que se insurge contra o reembolso parcial (apenas o voo de ida) do valor as passagens adquiridas, em razão da manifestação de desistência e pedido de cancelamento e reembolso com aproximadamente 06 (seis) meses de antecedência. Improcedência. Não se controverte que as passagens foram

adquiridas por um valor menor em razão da vinculação a banda tarifária promocional, a qual não prevê o reembolso integral em caso de desistência e cancelamento. Assim, não há ilegalidade ou abusividade. Autor que optou por adquirir as passagens em tal condição ou correspondentes a tal categoria. Precedentes. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1012268-60.2023.8.26.0003; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024).

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autor que adquiriu passagens aéreas promocionais através da internet. Arrependimento no prazo de 7 dias. Pretensão de devolução dos valores pagos. Inadmissibilidade. O consumidor adquiriu passagens promocionais, sabendo das restrições impostas. Ausência de abusividade. Sentença de procedência

reformada. Recurso provido. (TJSP;
Apelação Cível
1001195-77.2020.8.26.0462; Relator (a):
Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador:
19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Poá
- 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:
25/04/2022; Data de Registro: 25/04/2022).

APELAÇÃO. Transporte aéreo. Ação de
ressarcimento de valores c.c. indenização
moral. Sentença de improcedência.
Irresignação. Multa por cancelamento de
passagem aérea. Passagens não
reembolsáveis em caso de cancelamento.
Tarifa promocional. Informações claras e
precisas prestadas no momento da aquisição.
Passageiro que aceitou a política de
alterações e cancelamentos no momento da
compra. Regularidade da conduta da
requerida. Pedido de restituição integral que
deve ser julgado improcedente. Sentença
mantida. Recurso não provido. (TJSP;
Apelação Cível
1016697-70.2023.8.26.0003; Relator (a):
Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador:
24ª Câmara de Direito Privado; Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível;

Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de

Registro: 26/03/2024).

Em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil e considerando a circunstância de que casos em tudo assemelhados ao presente já foram julgados, com trânsito em julgado, por Câmaras deste Tribunal, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se a verba honorária arbitrada para 15% do valor atribuído à causa (art. 85, §11, do CPC), observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator