



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297146

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010294-36.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado JOSÉ CANDIDO DA SILVA FILHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1010294-36.2024.8.26.0008

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Apelado: JOSÉ CÂNDIDO DA SILVA FILHO

Comarca: SÃO PAULO

Voto n° 42394

RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – Ação de indenização por dano material e moral – Autor impedido de embarcar por ter comprado as passagens através de cartão de terceiro, gerando alerta de suspeita de fraude – Reconhecimento de que a conduta da ré foi ilícita, julgando-se procedente o pedido inicial, para determinar o ressarcimento do valor da passagem adquirida e não utilizada e para condenar a ré ao pagamento de indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Insurgência por esta – Descabimento – Relação de consumo – Compra realizada pelo autor e seu amigo em loja física, oportunidade em que a anuência com a compra pode ser constatada pelo preposto da ré – Exigência de nova confirmação no ato do check-in que se mostra abusiva – Boa fé que se presume, enquanto a má-fé há de ser provada – Autor que, diante do embaraço no embarque, se viu abrigado a adquirir novas passagens junto a outra companhia aérea, a fim de não perder o funeral de sua genitora – Situação vivenciada que confirma, ainda mais, o dano moral suportado em momento de grande fragilidade – Indenização arbitrada com razoabilidade e que fica conservada, especialmente por se coadunar com os valores praticados por este Tribunal em situações similares – Precedentes – Sentença mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 20% sobre o valor da condenação – Recurso desprovido.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que julgou procedente a ação de indenização por dano material e moral que JOSÉ CÂNDIDO DA SILVA FILHO moveu em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A em decorrência de ter sido impedido de embarcar no voo previamente adquirido através de cartão de crédito de terceiro por não conseguir contatá-lo no momento do 'check-in', o que o obrigou a adquirir novo bilhete aéreo perante outra companhia aérea para que pudesse chegar a tempo para o funeral de sua mãe, para o fim de condenar a ré ao ressarcimento do valor despendido com a passagem não utilizada (R\$ 2.290,92 – conf. Fls. 92) e ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00, ambos acrescidos dos consectários legais, ao argumento de que a compra da passagem pelo autor foi feita de forma presencial em quiosque da ré situado em shopping center, oportunidade em que o seu preposto conferiu os dados e a anuência do terceiro, tratando-se de conduta abusiva nova exigência desta natureza no ato do embarque quando tal informação não se encontra destacada no bilhete ou em qualquer outro local de forma ostensiva, especialmente por se tratar de cláusula limitativa do direito do consumidor.

Por conta da sucumbência, a ré ficou condenada a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela esta – fls. 402/412, aduzindo, em síntese, que o impedimento do embarque do autor decorreu de suspeita da fraude na aquisição da passagem com cartão de terceiro, gerando necessidade de confirmação dos dados para realização de check-in, asseverando que no seu sistema interno constava alerta de possível fraude, motivo pelo qual houve um bloqueio da reserva, que não foi confirmada pelo autor no momento do embarque, tudo por questão de segurança.

Prosseguiu arguindo que a atuação dos seus prepostos foi diligente no sentido de atenderem ao alerta de segurança do sistema em razão da compra dos bilhetes por meio de cartão de crédito de terceiro, gerando a necessidade de efetuar averiguação pessoal e física do cartão utilizado, tal qual consta do seu sítio eletrônico; do bilhete de embarque e também da nota técnica nº 52(SEI)/2017/GCON/SAS da ANAC, não havendo responsabilidade que lhe possa ser imputada quando foi o próprio passageiro que gerou a suspeita de fraude,

inexistindo ilícito no pleito de verificação de regularidade da aquisição realizado.

Reiterando a legalidade de sua conduta; arguindo inexistência do dever de indenizar, tanto o dano material, como o suposto dano moral, já que não praticou nenhum ilícito que fosse apto a gerar a devolução do valor da passagem não utilizada, especialmente se considerado que foi o autor que não fez prova acerca da regularidade da compra, além de arguir inexistir nos autos qualquer confirmação de que o autor tenha passado por situação desumana ou atentatória a sua moral, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência ou ao menos pela redução do valor arbitrado, citando julgados que entende corroborarem suas teses.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 413 e com resposta às fls. 418/431.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos da ré não comportam acolhida, como será demonstrado.

É incontroverso que o autor adquiriu passagens aéreas de ida e volta de Guarulhos para Recife para o dia 24/08/2022, às 14h55min, com horário previsto de chegada às 18h00min em quiosque físico da empresa ré situado em shopping center e através de cartão de crédito de terceiro, seu amigo, e que ao tentar realizar o check-in foi impedido de embarcar, sob o fundamento de que haveria suspeita de fraude na compra das passagens.

E, não conseguindo contato com o amigo no ato do embarque para confirmar a compra, foi obrigado a adquirir novas passagens perante outra companhia aérea para que não perdesse o velório e enterro de sua genitora, pretendendo, nesta ação, o ressarcimento do valor da passagem que comprou, mas não pode utilizar, bem como indenização por dano moral.

Embora a ré alegue que inexistiu ilícito

de sua parte a albergar o acolhimento dos pedidos indenizatórios formulados, não é isso que se deduz do ocorrido.

Conforme bem ressalvado pelo condutor da lide, a compra foi feita em loja física pelo autor e seu amigo, oportunidade em que o preposto da ré pode conferir a anuência do terceiro com a compra, não sendo lícito barrar o autor no momento do embarque sob a justificativa de que nova demonstração da lisura da compra seria necessária.

Se tal situação é tão corriqueira, como alega,, deve investir em informações mais ostensivas para dar publicidade desta exigência aos consumidores, sendo certo que impedimento de embarque configura ilícito em desproveito do consumidor, não sendo demais mencionar que boa-fé se presume e a má-fé deve ser provada.

Ou seja, se admite a aquisição de passagens aéreas com cartão de crédito de terceiros, mas com emissão do cartão de embarque em nome de pessoa diversa da que consta como titular do cartão de crédito utilizado para pagamento da passagem, não pode, posteriormente, embarçar e impedir o embarque.

Desse modo, não se mostra razoável que cancele unilateralmente a passagem e que retenha para si o valor pago pelo consumidor, como no caso e que ainda argua que foi ele quem deu causa ao embarço ao não comprovar a regularidade da aquisição, quando já o fez perante o seu preposto de forma física.

É daí que decorre o ilícito praticado.

Desta feita, deve mesmo restituir ao autor o valor da passagem devidamente paga, mas que não pode ser por ele desfrutada.

O dano moral suportado também é evidente.

Não fosse apenas por ter sido surpreendido com a impossibilidade de embarque por infundada suspeita de fraude na compra da passagem no momento do check-in, obrigando-o a realizar a viagem através de outra companhia aérea e através de nova passagem mais custosa, ainda ignorou o fato de que ele se deslocava para o funeral de sua genitora, agravando ainda mais o momento já tão conturbado pelo qual passava.

A falha na prestação do serviço aqui retratada configura muito mais que mero dissabor e

desconforto, pois, além de submeter o autor a indevido constrangimento e humilhação, sob a indevida pecha de fraudador, ainda o acometeu em momento de grande fragilidade emocional e psíquica, o que confirma ainda mais o dever de indenizar.

No que é pertinente ao valor, tem-se que a quantia de R\$ 5.000,00, longe de desarrazoada como arguido, se mostra adequada à recomposição do dano suportado, pune a ré pelo mal causado e é incapaz de ocasionar enriquecimento indevido, além de se coadunar aos valores praticados por este Tribunal para situações similares, pelo que deve ser conservada.

Nesse mesmo sentido:

"APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Impedimento de embarque da parte autora - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de improcedência - Inconformismo das requerentes. Caso concreto - Passagens aéreas compradas com cartão de crédito de terceiro - Não foram prestadas informações claras à parte autora acerca da restrição de segurança no momento da compra - Conduta abusiva do fornecedor - Falha na prestação de serviço - A não obtenção do resultado esperado importa no inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado - Responsabilidade objetiva - Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis - Fixação em R\$ 5.000,00 para cada requerente. Dano material não comprovado - Autoras que não lograram êxito em demonstrar, mediante provas hábeis, que efetivamente desembolsaram os valores para a compra das passagens aéreas, até porque o pagamento deu-se através de cartão de crédito de terceiro e não se sabe se a este foi paga. Recurso parcialmente provido para julgar a ação procedente em parte e condenar a ré a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada requerente, com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento."
(TJSP; Apelação Cível 1081903-68.2022.8.26.0002; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento:

20/12/2024; Data de Registro: 20/12/2024).

"Ação indenizatória por danos materiais e morais – Transporte aéreo nacional (Guarulhos/Presidente Prudente) – Aquisição da passagem aérea por cartão de crédito de terceiro – Compra confirmada pela transportadora requerida – Embarque do autor não autorizado sob a suspeita de fraude na compra – Descabimento – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da ré – Inteligência do art. 14 do CDC – Inexistência de prova de irregularidade na compra da passagem ou impedimento à aquisição de passagens aéreas com a utilização de cartão de crédito de terceiros – Ausência de prévia comunicação ao passageiro, oportunizando a solução do caso com a devida antecedência ao horário do embarque – Má prestação do serviço evidenciada – Danos materiais caracterizados – Autor realizou a viagem por transporte rodoviário, deslocando-se até Osasco para pegar o ônibus, perdendo a aplicação de prova na faculdade – Danos morais demonstrados – Valor arbitrado na sentença apelada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Juros de mora da indenização dos danos morais incidem da citação (art. 405 do CC) – Precedentes do STJ – Recursos negados." (TJSP; Apelação Cível 1023890-91.2022.8.26.0482; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente – 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2024; Data de Registro: 17/01/2024).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Prestação de serviços Passagem aérea – Sentença de improcedência Recurso da autora. DANO MORAL – Ocorrência Impedimento de embarque dos autores sob o argumento de haverem adquirido a passagem aérea mediante cartão de crédito de terceiro e suspeita de fraude Cientificação dos consumidores no momento do check in – Conduta que não se mostra razoável – Suposta fraude que deve ser averiguada quando da compra da passagem aérea – Falha na prestação dos serviços que gera o dever

de indenizar - Fortuito interno - Dever de indenizar - Responsabilidade objetiva da ré Art. 14 do CDC e art. 927 do CC - Dano moral caracterizado - Arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00 para cada passageiro, que se mostra adequada ao caso concreto Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Correção a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação (artigo 405 do CC), por se tratar de relação contratual Recurso provido. DANO MATERIAL - Compra de passagem aérea Falha na prestação de serviços Obstrução ao embarque dos autores na aeronave Reembolso já realizado, conforme provas dos autos Reembolso realizado de forma integral, na fatura de cartão de crédito Passagens aéreas compradas de forma parcelada Natural a continuidade dos descontos das parcelas até o pagamento da integralidade das passagens, que já foi reembolsado Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA REVISTA. DISPOSITIVO - Recurso parcialmente provido. (g.n.). (TJSP; Apelação Cível 1018548-80.2022.8.26.0068; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2023; Data de Registro: 12/12/2023).

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Contrato de transporte aéreo nacional - Responsabilidade civil - Passagens adquiridas com cartão de crédito de terceiro - Requerida que teria exigido a confirmação de dados pessoais do terceiro que realizou a compra do bilhete aéreo para a liberação do autor para o embarque - Compra dos bilhetes aéreos realizada com antecedência suficiente para a confirmação da transação - Mera alegação da ré de suspeita de fraude sem qualquer indício da sua ocorrência não afasta sua responsabilidade pela composição dos danos sofridos pelo autor - Não cabe à requerida fazer juízo de valor sobre quem seria ou não fraudador, para, unilateralmente, decidir qual passagemcancelaria ou não - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Montante que deve levar em conta o grau, o tipo da ofensa perpetrada e a

extensão dos danos causados - Valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que bem se ajusta à hipótese - Precedentes desta C. Câmara - Sentença de improcedência dos pedidos reformada - RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1020186-86.2021.8.26.0003; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2022; Data de Registro: 12/08/2022).

“DANO MORAL - Passageira impedida de embarcar - Nome do titular do cartão de crédito que não é o mesmo da passageira - Suspeita de Fraude - Abusividade da companhia aérea - Falha na prestação dos serviços Ocorrência - Aflição, humilhação e desconfortos causados ao passageiro - Dever de indenizar: De rigor a condenação da companhia aérea a indenizar o passageiro que é impedido de embarcar, somente porque não é o titular do cartão de crédito que adquiriu as passagens, havendo falha na prestação de serviços e abusividade, o que gera violação ao direito da personalidade e a respectiva responsabilização da companhia aérea em indenizar pelo dano moral causado. DANO MORAL - Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito - Enriquecimento indevido da parte prejudicada - Impossibilidade - Razoabilidade do quantum indenizatório: A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada, e no caso, cabe a majoração do valor fixado em sentença. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSODA RÉ NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012373-20.2019.8.26.0248; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2021; Data de Registro: 05/08/2021).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Transporte Aéreo Impedimento de embarque das autoras ao tentarem fazer conexão Alegação de suspeita de fraude no pagamento da passagem aérea Existência de prova

do pagamento Cancelamento de voo injustificado, que obrigou as requerentes a adquirir novas passagens para que pudessem concluir a viagem Ausência de prestação de assistência - Dever das fornecedoras de ressarcir os prejuízos experimentados pelas autoras Dano moral in re ipsa Ofensa aos direitos da personalidade Sentença condenatória mantida Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1030104-22.2018.8.26.0100; Relator (a): Paulo Pastore Filho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2019; Data de Registro: 07/11/2019).

Por tudo isso, fica mantida a decisão cuja reforma se persegue.

Devidos honorários recursais ao vencedor, que ficam majorados para 20% sobre o valor da condenação.

Desnecessárias maiores digressões.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator