



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308130

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1134513-39.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DANIEL DE OLIVEIRA e MARIA DE LURDES PEREIRA DOS SANTOS, é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES 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: **Negaram 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), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 30 de março de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 36539

COMARCA: São Paulo – Foro Central – 8ª Vara Cível

APTE. : Daniel de Oliveira e outro

APDO. : Transportes Aéreos Portugueses S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS. REEMBOLSO PARCIAL. PRETENSÃO AO REEMBOLSO INTEGRAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória de danos materiais ajuizada pelos recorrentes em face da companhia aérea. Os autores adquiriram passagens para Lisboa, mas, diante de um acidente sofrido por um deles, solicitaram o cancelamento e reembolso integral das quantias pagas.

II. Questão em Discussão

2. Discute-se se a companhia aérea tem o dever de reembolsar integralmente os valores pagos pelos consumidores diante da impossibilidade de embarque por motivo de saúde.

III. Razões de Decidir

3. O dano material só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo. O contrato de compra e venda foi celebrado corretamente, e a desistência ou cancelamento é direito do consumidor, mas não garante reembolso integral.

4. As passagens foram adquiridas na modalidade "Basic", que não prevê reembolso integral. A responsabilidade pelo fortuito externo não pode ser imputada à companhia aérea.

5. O impedimento de viagem decorreu de motivo particular dos consumidores, configurando fortuito externo, não sendo atribuível responsabilidade à transportadora.

6. O artigo 11 da Resolução ANAC n.º 400/2016 prevê a possibilidade de desistência sem ônus em até 24 horas da compra, prazo amplamente ultrapassado no caso concreto.

7. A previsão contratual de retenção de valores em casos de cancelamento, dentro dos limites legais, não caracteriza prática abusiva.

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

1. É lícito o desconto de valores referentes à tarifa de cancelamento de passagens aéreas quando previamente informado ao consumidor e compatível com as normas da ANAC, inexistindo dever de reembolso integral em razão de fortuito externo.

Legislação Citada: CC, art. 944; CPC, art. 355, I; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 11.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1006771-44.2023.8.26.0010, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 07/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1004941-66.2020.8.26.0004, Rel. Rodolfo Pellizari, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 31/01/2022.

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 122/129, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Carlos Eduardo Vieira Ramos, que julgou improcedente a ação indenizatória ajuizada pelos apelantes em face da apelada. Recorrem os autores e buscam a reforma da sentença. Recurso regularmente processado e respondido (fls. 155/155).

Complementação do preparo recursal realizada às fls. 160/162.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória de danos materiais ajuizada pelos apelantes Daniel de Oliveira e Maria de Lurdes Pereira dos Santos em face de Tap Air Portugal.

Narram os autores que adquiriram, em novembro de 2023, passagens aéreas com destino a Lisboa com reservas válidas para uso no período de 01/08/2024 a 30/08/2024 no valor total de R\$ 11.271,92 a ser pago em 08 (oito) parcelas de R\$ 1.408,99.

Em janeiro de 2024, a autora Maria sofreu acidente tendo fraturado a fíbula. Passou por cirurgia emergencial.

Diante desse ocorrido e com receio de eventual impedimento, os autores solicitaram o cancelamento da reserva, suspensão da cobrança das parcelas e o reembolso das parcelas quitadas

Em fevereiro de 2024 após o faturamento da terceira parcela, a ré creditou aos autores o valor das três parcelas que haviam sido pagas (dezembro, janeiro e fevereiro), no montante de R\$ 502,36

Estranhando a quantia ínfima, os autores souberam que a quantia ser referia ao reembolso a que tinham direito e que houve desconto das taxas de cancelamento e que teriam que pagar o restante das parcelas.

Tentaram toda sorte de solução amigável com a ré, não obtendo sucesso.

Ajuizaram a presente ação pretendendo a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais em R\$ 10.769,56,

acrescidos de juros legais e correção monetária.

Validamente citada, a ré ofertou a contestação, de fls. 70/81, rechaçando todo o alegado, não subsistindo o dever de indenizar, pugnando pela improcedência da ação.

Réplica de fls. 102/115.

Nos termos do art. 355, I do CPC, foi proferida r. sentença que julgou improcedentes os pedidos.

Recorrem os autores.

É a síntese do necessário.

O apelo não comporta provimento.

O dano material, como largamente sabido, só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo, já que o art. 944, caput, do CC estabelece que a indenização mede-se pela extensão do dano.

As passagens aéreas foram adquiridas em novembro de 2023 para uso em agosto de 2024.

O infortúnio à saúde da coautora Maria se deu em janeiro de 2024 (fls. 27/29).

O atestado médico, de fl. 28, determina o afastamento da paciente, Sra. Maria, pelo período de 90 (noventa) dias. Documento exarado em 17/01/2024.

Efetuadas as contas, a limitação física findou-se em meados de abril de 2024.

Não há notícias nos autos se houve persistência dessa limitação motora da coautora, Sra. Maria.

E por cautela e por segurança, os autores acharam por bem em cancelar as passagens aéreas mediante restituição integral.

O incidente narrado é fortuito externo, não devendo ser

imputada a responsabilidade à companhia aérea. Ausente o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da companhia aérea.

O contrato de compra e venda foi perfeitamente celebrado, possível a desistência ou cancelamento.

É um direito do consumidor, não há dúvidas.

Resta saber se os autores fazem jus à integralidade daquilo que pagou. Essa é a questão.

Bem esclarecedoras as informações expostas em peça contestatória sobre as várias categorias de passagens aéreas no que toca às taxas e tarifas, além, claro, localização dos assentos.

São em quatro as classes tarifárias, de denominação inglesa: *discount*, *basic*, *classic* e *plus*.

Na tabela de fl. 72 da defesa, fácil apurar que nas categorias “*discount*” e “*basic*” o reembolso integral das passagens não é previsto.

Os autores adquiriram as passagens aéreas na modalidade “*Basic*”, evidenciando na assunção de riscos, ciente dessa impossibilidade de reembolso.

Claro que quanto melhor a tarifa (que é mais dispendiosa), melhores serão seus benefícios. É a regra da atividade econômica para aquisição de bens e insumos.

Não há nada de errado nessas propostas, até porque cabe ao consumidor a opção que lhe melhor atende às suas necessidades.

Observadas as devidas proporções é a mesma hipótese de o consumidor não contratar seguro de viagem para outro País e assumir eventuais prejuízos em razão de acidente ou doenças.

Vige a máxima de que quem auferê bônus, tem que arcar com os ônus.

E é claramente o caso dos autos.

Por outro lado, determina o art. 11 da Resolução ANAC n.º 400/2016 que:

“Art. 11. 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. Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.”

Escoado há muito o prazo para apresentar a desistência da compra das passagens aéreas, devendo os consumidores arcar com os prejuízos advindos de suas livres escolhas.

Nessa mesma linha argumentativa, confira-se a jurisprudência deste Tribunal Bandeirante:

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência - Desistência manifestada pela consumidora após o prazo de 24 horas, previsto pelo artigo 11, da Resolução ANAC nº400/2016 – Descabimento da pretensão de restituição dos valores pagos sem qualquer ônus – Suposta piora de quadro clínico de saúde que não traduz, por si só, em hipótese excepcional a justificar o reembolso – Aquisição de tarifa que não contempla reembolso de valores e comunicação da desistência no prazo de 10 dias antes do embarque, o que dificulta sua nova comercialização – Ausência de conduta abusiva da transportadora – Dano moral inexistente, nas circunstâncias – Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006771-44.2023.8.26.0010; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024)

Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais. Transporte aéreo. Voo internacional. Falha na prestação de serviços. Emissão de bilhetes referente ao trecho São Paulo – Santiago no período noturno, em horário diverso daquele escolhido pela passageira na aquisição das passagens (no período da manhã), o que teria inviabilizado a programação inicial da viagem e levado à consumidora a comprar passagens com outra companhia aérea. Sentença de improcedência. Inconformismo da requerente. Falha na prestação de serviços. Descabimento. Argumentos da apelante que não convencem. Recebimento da confirmação da compra via email no mesmo dia da aquisição. Reclamação, contudo, que só foi registrada junto à ré após 13 dias da efetivação do negócio. Elementos dos autos que permitem concluir que a divergência dos horários decorreu de culpa exclusiva da compradora no ato da compra, ou ocorreu eventual arrependimento posterior. Incidência de multa por desistência do voo por iniciativa do passageiro após o decorso de 24 horas da compra que decorre de expressa previsão legal (art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC). Ausência de nexo causal entre a conduta da ré e o dano sofrido. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004941-66.2020.8.26.0004; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2022; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

31/01/2022)

Recurso não provido.

Ficam majorados os honorários recursais em 11% sobre o valor da causa em favor dos patronos da apelada.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator