



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308715

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026886-63.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante JULLYELE PLANA BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1026886-63.2024.8.26.0071 (processo digital)

Comarca: BAURU - 4ª Vara Cível

Apelante: JULLYELE PLANA BARBOSA

**Apelada: IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD
ANÓNIMA OPERADORA**

MM. Juiz de primeiro grau: Arthur de Paula Gonçalves

Voto nº 49.921

Apelação – Transporte aéreo internacional – Ação indenizatória – Autora que, ao adquirir passagens aéreas da ré, por equívoco, inverteu os trechos e as datas – Consequente solicitação de remarcação das passagens, dali a dez dias – Recusa da ré pelo fato de as passagens adquiridas não serem reembolsáveis – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Relação travada entre as partes que, embora primordialmente subordinada à Convenção de Montreal, não afasta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil, no que escapa à disciplina da norma convencional. 2. Passagem promocional. Cláusula vedando o reembolso. Disposição contratual inválida, quer por não constar que a autora foi dela cientificada, quer por se tratar de preceito vistosamente abusivo e iníquo, sobretudo na situação em exame, em que o pedido de remarcação/restituição do valor das passagens se deu com antecedência, a possibilitar, com facilidade, a respectiva renegociação pela companhia aérea. Caso em que se justifica a retenção de, apenas 5%, nos termos do disposto no art. 740, § 3º, do CC e na linha da jurisprudência deste Egrégio Tribunal sobre o tema. 3. Não reconhecimento, porém, de

responsabilidade da ré pela pretendida indenização por danos morais. Posição da ré que é, no mínimo, defensável, caracterizando a respectiva recusa, se tanto, inadimplemento contratual. Cenário não permitindo o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença parcialmente reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda e repartir igualitariamente a responsabilidade pelas verbas da sucumbência.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por
JULLYELE PLANA BARBOSA em face de IBERIA LÍNEAS AÉREAS
DE ESPAÑA, SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA.

Diz a autora, em síntese, que é estudante e foi aceita como aluna do Mestrado em Tecnologia Ambiental na Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Bragança, em Portugal, para o período de 9.9.24 a 12.7.25. Para tanto, adquiriu passagens aéreas de ida e volta da companhia aérea ré, no valor total de R\$ 5.774,70, que deveriam ter sido para as datas de 8.9.24 e 23.6.25. Entretanto, durante o procedimento de compra, inverteu os trechos e, também, as datas. Imediatamente, ao perceber seu equívoco, entrou em contato com a ré para tentar cancelar a compra ou alterar os trechos;

contudo, foi informada de que os bilhetes adquiridos não eram reembolsáveis e que qualquer alteração implicaria a cobrança de taxas adicionais, as quais são superiores aos valores dos bilhetes. Após dias tentando resolver a questão extrajudicialmente com a ré e para que não perdesse seu compromisso, adquiriu novas passagens com outra companhia aérea. Afirma que identificou o erro com sessenta dias de antecedência; no entanto, a inércia da ré deixou a autora sem alternativa, compelindo-a a adquirir outro bilhete e causando-lhe prejuízo financeiro, além de transtornos emocionais. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor das passagens adquiridas e não utilizadas (R\$ 5.774,70), e de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a demanda. Responsabilizou a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a nota do art. 98, § 3º, do CPC (fls. 157/164).

pedido de reforma da sentença, diz, em síntese, que: (a) não havia como a apelante utilizar os bilhetes, uma vez que estavam com trechos e datas invertidos; (b) o primeiro contato com a companhia aérea se deu em 25.7.24, dez dias após a compra, e aproximadamente 60 dias antes da viagem; (c) a cláusula de não reembolso, mesmo que prevista contratualmente, viola direitos básicos do consumidor, especialmente no que se refere à informação clara e precisa, conforme previsão dos arts. 6º, III, 46 e 54, § 4º, do CDC; (d) as cláusulas contratuais que impõem limitações desproporcionais ou que colocam o consumidor em desvantagem devem ser consideradas nulas, nos termos do art. 51, IV, do CDC; (e) a apelada deve ser responsabilizada pelos prejuízos materiais causados à apelante; e (f) estão caracterizados os danos morais, em razão da angústia e estresse experimentados pela apelante (fls. 171/212).

2. Recurso tempestivo (fls. 168/171) e respondido (fls. 219/241).

beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 68).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

3. Anoto, inicialmente, que a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor ao caso dos autos é supletiva.

Aplica-se à hipótese, sim, primordialmente, a disciplina da chamada Convenção de Montreal.

Nesse sentido, a recente orientação firmada pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral e força vinculante (CPC, arts. 1.039 e 1.040, III), tendo por paradigma o julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331 e do RE com Agravo (ARE) 766618 (j. 25.5.17).

A tese então aprovada é no sentido de que,

“por força do artigo 178 da Constituição Federal, as normas e tratados internacionais limitadoras da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”.

Na situação em exame, porém, uma vez que a cláusula de reembolso não é prevista nem, por qualquer outro modo, encontra respaldo na Convenção de Montreal, a respectiva validade deve ser analisada à luz do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil.

4. Firmado esse pressuposto, a primeira observação a se fazer sobre o litígio em exame é a de que a indigitada cláusula, quer abusiva, quer não, implica inequívoca restrição aos direitos do consumidor aderente ao contrato.

E, nos termos da regra cogente do art. 51, II, do CDC, são nulas as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento

de produtos e serviços que: “II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código.”

Ainda, tratando-se de transporte de pessoas, é de rigor a observância ao art. 740, “caput”, do CC, que prevê o direito do passageiro ao reembolso desde que a comunicação da rescisão contratual ocorra a tempo de a passagem ser renegociada.

No caso em exame, a apelante, por equívoco, inverteu os trechos e as datas das passagens. O voo de ida deveria partir de São Paulo com destino a Portugal, em 8.9.24, e o retorno, deveria ocorrer em 23.6.25. Entretanto, conforme demonstrou a apelante, os bilhetes foram adquiridos com partida de Portugal, e destino final São Paulo, na data de 6.9.24. E o retorno, de São Paulo a Portugal, em 23.6.25 (v. fls. 33/34).

Verifica-se que a alteração dos trechos e datas das passagens foi solicitada, pela primeira vez, em 25.7.24, ou seja, 43 dias antes da data prevista para o voo de ida, e quase um ano antes do

voo de volta.

Por onde se vê, em primeiro lugar, que foi justificado o pedido de cancelamento da compra, em segundo, que havia plenas condições de a companhia aérea, ora apelada, renegociar os bilhetes.

Assim, mostra-se abusiva a cláusula de não reembolso, diante da antecedência com que a apelante comunicou o equívoco cometido, também a se considerar que as passagens foram adquiridas havia apenas 10 dias.

Nesse sentido, tem se pronunciado a jurisprudência deste Egrégio Tribunal:

“Ação de restituição de valores pagos c.c. restituição de valores – Transporte aéreo internacional – Desistência do voo de Campinas a Las Vegas pelos passageiros autores – **Direito ao reembolso parcial do valor da passagem – Cabimento** –

Abusividade da retenção de 40% valores da
passagem pela requerida – Vantagem
excessivamente onerosa aos consumidores,
sendo incompatível com a boa-fé objetiva –
Adequação da penalidade imposta de 5% do
valor das passagens – Inteligência do art.
740, §3º do CC - Multa reduzida,
determinando-se a devolução de 95% dos
valores pagos – Sentença mantida - Recurso
negado.” (TJSP, Ap. 1008058-21.2023.8.26.0114,
13ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. FRANCISCO
GIAQUINTO, j. 29.8.24 – g.n.).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA PROPOSTA
CONTRA EMPRESA AÉREA. Cancelamento
da passagem aérea realizado uma semana
antes do embarque. Reembolso ínfimo
realizado pela empresa. Ação julgada
parcialmente procedente. Apelo da ré.
Desacolhimento. Incidência do artigo 740 do
CC. Desistência manifestada em prazo de
razoável antecedência. Ré não demonstrou
prejuízo. Determinação de reembolso de 95%
do valor pago. Sentença mantida. Honorários
sucumbenciais majorados. RECURSO

DESPROVIDO.” (TJSP, Ap.
1002527-12.2023.8.26.0127, 21ª Câm. de Dir.
Priv., Rel. Des. PAULO ALCIDES, j. 4.4.24 –
g.n.).

“DANO MATERIAL Transporte aéreo -
cancelamento de passagem por iniciativa do
consumidor – pedido de reembolso –
Informação de que seria inviável a restituição
por se tratar de passagem promocional –
Pedido de cancelamento comunicado com
antecedência considerável – Ausência de
informação adequada sobre percentuais e
valores a serem retidos - Aplicação do
disposto no artigo 740, §3, do Código Civil –
Devolução integral com abatimento de 5%: -
Diante da ausência de informação adequada
ao consumidor acerca dos percentuais e
valores cobrados em razão de pedido de
remarcação ou cancelamento de passagem,
mostra-se abusiva a retenção total ou de multa
excessiva, quando o consumidor solicita com
antecedência considerável a remarcação de
passagem adquirida por intermédio da
empresa ré, devendo ser aplicado o teor do

artigo 740, §3º, do Código Civil. DANOS MORAIS – Pedido do consumidor para cancelamento de passagem aérea – Negativa por parte da plataforma de venda por se tratar de bilhete promocional – Autor que solicitou administrativamente e por meio de reclamação no Procon – Necessidade de ajuizamento de ação indenizatória - Danos morais configurados: - Negativa da empresa ré que intermedeia a aquisição de passagens aéreas, mesmo após reclamação administrativa no Procon, caracteriza abalo moral a ensejar a condenação por danos morais. RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.” (TJSP, Ap. 1002264-76.2019.8.26.0108, 13ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. NELSON JORGE JÚNIOR, j. 11.11.22 – g.n.).

“TRANSPORTE AÉREO - Ação de indenização por danos materiais – Cancelamento de passagens pela consumidora – Pretensão de restituição do valor integral das passagens, com retenção de 5% a título de multa compensatória - Ação improcedente - Retenção pela cia aérea de 75% do valor das

passagens – Multa excessiva - Cancelamento comunicado previamente à viagem e em tempo hábil a nova comercialização dos bilhetes aéreos - Restituição do valor total com retenção de 5% em conformidade com o art. 740, § 3º do Código Civil, que prevalece em detrimento de previsão contrária - Precedentes TJSP – Sentença modificada – Decaimento invertido - Recurso provido.” (TJSP, Ap. 1006145-80.2022.8.26.0003, 37ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, j. 3.11.22 – g.n.).

5. Isso é certo mesmo a se considerar tratar-se de passagem adquirida em condições promocionais, “não reembolsáveis”.

Em primeiro, porque não consta positivado nos autos que a apelante foi cientificada dessa específica cláusula restritiva, o que, como visto, seria de absoluto rigor para conferir-lhe validade jurídica.

Em segundo, porque, ainda que assim não fosse, forçoso seria o reconhecimento da inaplicabilidade da cláusula no caso concreto, por vistosamente abusiva e iníqua, considerada a antecedência com que se deu o pedido de remarcação das passagens, a possibilitar, com facilidade, repito, a respectiva renegociação pela companhia aérea.

6. Nessa ordem de ideias, a apelante faz jus à restituição de 95% do que pagou pelas passagens, diante da regra do art. 740, § 3º, do CC e nos termos da sobredita orientação jurisprudencial.

Tal quantia experimentará correção monetária desde a data do pagamento, segundo os índices da Tabela Prática, até a data da entrada em vigor da recente Lei 14.905/24, após o que observará o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela citada lei (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da data da citação, à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida

pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

7. Não vejo, porém, como proclamar a responsabilidade da apelada pelo pagamento de indenização por danos morais.

O que se tem nos autos é o inadimplemento contratual e a posição da apelada é, no mínimo, defensável.

Assim, não é caso de reconhecimento de dano moral, sob pena de banalização do instituto.

8. Em suma: a r. sentença será reformada, com a proclamação da procedência parcial da demanda.

Recíproca e equivalente a sucumbência, cada polo arcará com metade das despesas do processo, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários

devidos ao advogado da apelante são arbitrados em 20% sobre o valor global e atualizado da condenação; os devidos ao advogado da apelada, em 12% sobre a parcela do pedido não atendida (o que se pleiteou a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde a data do ajuizamento da demanda).

Nesses termos, meu voto **dá parcial**
provimento à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator