



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309999

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000996-06.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante ÁUREA ROSA DE ALMEIDA, é apelada CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS 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: 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 46713

APEL. Nº: 1000996-06.2023.8.26.0606

COMARCA: SUZANO

APTE.: ÁUREA ROSA DE ALMEIDA

APDA.: CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

*Ação de reparação de danos materiais e morais – Compra de passagens aéreas – Cancelamento do voo devido a pandemia da Covid-19, sem o reembolso das passagens e sem possibilidade de remarcação do voo pela requerida – Parcial procedência – Recurso exclusivo da autora visando indenização por dano moral e material pela compra de novas passagens aéreas.

Dano moral – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação do serviço evidenciada – Recalcitrância da ré em resolver o caso administrativamente – Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor – Prova do dano moral que se demonstra com o próprio ato ilícito – Damnum in re ipsa – Sentença reformada – Recurso provido.

Dano material – Devolução do valor pago pela aquisição de novas passagens adquiridas – Impossibilidade – Novas passagens aéreas utilizadas, devendo ser ressarcida a autora somente com a aquisição das passagens da ré, sem a sua utilização ou reembolso dos valores, pena enriquecimento sem causa – Recurso negado.

Recurso parcialmente provido. *

Trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais proposta por **ÁUREA ROSA DE ALMEIDA** em face de **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A**, **julgada parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 245/248 para *“para condenar a requerida à autora ao pagamento de R\$1.966,68, acrescidos de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação e correção monetária desde o desembolso pelos índices da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo.”*

Apela a autora (fls. 251/259), salientando sofreu dano moral, não podendo a situação ser encarada como mero aborrecimento. Argumenta que *“vê-se que o dano sofrido pela Apelante foi grave, no sendo em que precisou adquirir novas passagens*

aéreas para realizar uma viagem em família que foi planejada há muito tempo. Não se trata apenas do pedido de reembolso das passagens aéreas adquiridas antes do período pandêmico, mas a impossibilidade de remarcar a viagem conforme preceitua a Lei nº. 14/034/2020. Num breve resumo, a Apelante adquiriu as passagens em 2020, a viagem estava marcada para março de 2021 e até o ajuizamento da presente ação em 2023, a Apelante não havia recebido nenhum respaldo da agência de viagens quanto ao reembolso ou remarcação”. Alega deve ser reembolsada pelas novas passagens aéreas adquiridas posteriormente pela impossibilidade de remarcação do voo junto à ré. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 279/287).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais por falha na prestação de serviço de transporte aéreo nacional vendido pela ré.

Narrou a autora, na inicial, adquiriu passagens aéreas da ré para viagem com a família, com saída prevista para o mês de março de 2021, despendendo a quantia de R\$ 1.966,68 (mil novecentos e sessenta e seis reais e sessenta e oito centavos).

O voo foi cancelado em decorrência das medidas de segurança impostas na pandemia de Covid-19.

A autora foi impedida de remarcar o voo e não recebeu o reembolso do valor pago.

Postulou a devolução em do valor pago pelas passagens não utilizadas, pelas novas passagens aéreas adquiridas posteriormente e dano moral.

A ação foi julgada parcialmente procedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

“A pretensão inicial é procedente em parte.

Verifica-se que a situação discutida nos autos se submete às Leis números 14.034/2020 e 14.046/2020, as quais tratam especificamente das medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 e têm por fim atenuar os efeitos da crise decorrente desta pandemia.

Dessa forma, nos termos do artigo 2º, §§5º, II, e 6º, da Lei 14.046/2020, o prazo da ré para remarcar o serviço ou restituir o valor pago pela autora se encerrou em 31.12.2022. Portanto, encerrado o prazo estipulado, deve ser acolhida a pretensão inicial de devolução dos valores pagos.

Consigne-se, por fim, que a ré não nega que a autora efetuou o

pagamento dos valores cujo reembolso pretende e informou que o reembolso estaria em processamento (fl. 56).

Observe-se que, ao contrário do quanto alegado pela autora (fls. 1/10 e 228/235), o valor a ser reembolsado deve ter como base o valor da primeira compra de R\$1.966,68 (fl. 1) e não o valor das segundas passagens (R\$2.064,63 – fl. 2). Depreende-se da narrativa da inicial que as segundas passagens foram efetivamente utilizadas, portanto, apenas as passagens que não foram utilizadas devem ser reembolsadas, evitando-se o enriquecimento ilícito de qualquer das partes.

Todavia, não merece acolhimento o pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A fixação de indenização por danos morais, na presente hipótese, demandaria provas de que a demora na restituição dos valores acarretou à autora consequências que excederam o aborrecimento pela demora, ferindo-lhe a alma.

No caso, a simples frustração decorrente da demora na restituição não é indenizável, por não ofender a dignidade da autora.

Acrescente-se que não provou a requerente fatos que excedam o mero aborrecimento causado pela demora no ressarcimento dos valores, não tendo sido demonstrado sofrimento duradouro que tenha rompido o equilíbrio psicológico da autora.

Explica Sergio Cavalieri Filho, com relação aos danos morais, que “Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros Editores, 4ª edição, 2003, página 99).

O desenrolar dos fatos narrados pela autora demonstra que não sofreu ela dano moral, mas mero dissabor, aborrecimento, circunstância insuficiente para caracterizá-lo e justificar o pedido indenizatório.

Não há que se falar, pois, em indenização por danos morais.

Inexistem outros argumentos capazes de, em tese, infirmar as conclusões adotadas, de forma que é devido o parcial acolhimento da pretensão inicial.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão inicial, resolvendo o mérito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a requerida à autora ao pagamento de R\$1.966,68, acrescidos de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação e correção monetária desde o desembolso pelos índices da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo.

Por ter sucumbido, arcará a ré com o pagamento de um terço das custas e despesas processuais e de honorários de advogado de dez por cento do valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §§2º e 14, e no artigo 86, caput, ambos do Código de Processo Civil.

Por também ter sucumbido, arcará a autora com o pagamento de dois terços das custas e despesas processuais e de honorários de advogado de dez por cento do valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §§2º e 14, e no artigo 86, caput, ambos do Código de Processo Civil.

P.I.C.”

O meu voto dá parcial provimento ao recurso.

O transporte aéreo nacional ou internacional, contratado com agência de viagens para compra de passagens, em que ocorra cancelamento ou atraso de voo, submete-se às normas do CDC (Lei 8.078/90).

A responsabilidade da agência de viagens ré de emitir os bilhetes para embarque dos passageiros conforme o contrato. Após o cancelamento do voo a agência de viagens ré intermediadora nunca emitiu novos bilhetes nem devolveu o dinheiro por ela recebido.

Fato incontroverso o cancelamento do voo em razão dos impedimentos causados pela pandemia da Covid-19, sendo oportunizada a autora apelante a alteração do voo sem cobranças de taxas.

Todavia, ao tentar exercer seu direito de nova reserva de voo, foi impedida.

No caso, incontroversa a falha na prestação de serviços da requerida, devendo responder objetivamente pelos danos causados à autora passageira, por demonstrado que, após o cancelamento do voo em razão da pandemia da Covid-19, não promoveu o reembolso das passagens adquiridas pela requerente, tampouco permitir a remarcação do voo.

Mesmo após transcurso de tempo razoável, a ré não ressarciu a autora dos valores pagos pelas passagens canceladas, em conformidade com a Lei 14.034/20, e impediu a remarcação do voo quando a requerente apelante tentou utilizar seu saldo em novas passagens.

Reza o art. 3º da Lei 14.034/20:

***“Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente.- (Redação do caput dada pela Medida Provisória Nº 1024 DE 31/12/2020).*”**

***§ 1º Em substituição ao reembolso na forma prevista no caput deste artigo, poderá ser concedida ao consumidor a opção de receber crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado, em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento.*”**

§ 2º Se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado.

§ 3º O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 poderá optar por receber reembolso, na forma e no prazo previstos no caput deste artigo, sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais, ou por obter crédito de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, o qual poderá ser utilizado na forma do § 1º deste artigo.- (Redação do parágrafo dada pela Medida Provisória Nº 1024 DE 31/12/2020)”

A legislação editada para regulamentar as situações ocorridas em razão da pandemia prevê que os passageiros (consumidores) deveriam ser restituídos dos valores gastos com as passagens.

A pandemia foi um evento imprevisível impossibilitando a manutenção das viagens. Tal fato, porém, não justifica a conduta omissa da ré ao não prestar as devidas informações à consumidora autora, permanecendo sem notícias quanto a devolução dos valores pagos.

Patente a falha na prestação de serviços da requerida, por não permitir a remarcação das passagens, causando inegável desgaste emocional, gerando angústia, aflição e ansiedade, circunstâncias a acarretar a reparação do dano moral causados à autora consumidora.

As dificuldades encontradas nas tratativas administrativas são fatores que vão além do mero transtorno e dissabor rotineiro.

A situação impôs à autor a necessidade de realizar diversos contatos, além de ajuizar a presente demanda para obter a restituição dos valores pagos com o voo cancelado durante a pandemia.

Nesse cenário, materializada a ocorrência do dano moral, notadamente diante da recalcitrância da ré, apesar das reclamações administrativas comprovadas nos autos, conduta que não se compadece com a boa-fé objetiva que se espera dos fornecedores de serviços em restituir o respectivo valor.

O tempo de desperdício para resolução do caso não resolvido em tempo razoável tem preço e precisa ser indenizado, pela irrecuperabilidade do tempo desperdiçado.

Tem aplicação a teoria do desvio produtivo do consumidor “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida

para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (Marcos Dessaune, Desvio Produtivo do Consumidor, São Paulo, Editora dos Tribunais, 2011).

Assim, o tempo desperdiçado pela autora para a solução dos problemas gerados pela empresa ré gera responsabilidade civil com base na teoria do desvio produtivo, constituindo dano moral indenizável.

Sobre a jurisprudência do TJSP

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de indenização por danos materiais e morais. Cancelamento de pacote de viagem em decorrência da pandemia de Covid-19. Recusa da ré em remarcar a viagem ou proceder ao reembolso dos valores pagos pela autora. Danos morais configurados. Consumidora que empreendeu diversas tentativas, por longo período, visando remarcar a viagem ou obter o ressarcimento dos valores despendidos com a aquisição do pacote, que incluíram reclamação pré processual, a cuja audiência a ré não compareceu. Desídia da ré no atendimento à autora. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada em R\$2.500,00 em atenção aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Verbas sucumbenciais carreadas integralmente à ré. Honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação. Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1000905-91.2023.8.26.0483; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Venceslau - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/10/2023)

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Aplicação do CDC. Cancelamento voo. Restrições pela Covid. Dever de ressarcimento do valor pago pelo autor bem reconhecido em primeiro grau. Inteligência da Lei 14.034/20. Recalcitrância da ré em resolver o problema na esfera administrativa. Falha na prestação de serviços caracterizada. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1006151-31.2022.8.26.0248; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo nacional –

Cancelamento de voo em razão da pandemia da Covid-19 - Relação de consumo caracterizada – Prazo estabelecido no art. 3º da Lei 14.034/20 para o reembolso do valor da passagem aérea superado – Demora excessiva no reembolso do valor da passagem - Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade – Litigância de má-fé não reconhecida - Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1074620-88.2022.8.26.0100; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2023)

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE PACOTE TURÍSTICO SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO À AGÊNCIA DE VIAGEM E IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO À COMPANHIA AÉREA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA, SOMENTE EM RELAÇÃO AO PEDIDO DE DANOS MORAIS. EXCESSIVA DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO PACOTE, SEM EXPLICAÇÃO PLAUSÍVEL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO (PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR). SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSOU O MERO ABORRECIMENTO. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível 1009177-59.2022.8.26.0564; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2023)

Caracterizado o dano moral, o valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade às peculiaridades do caso concreto.

Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

No arbitramento do dano moral *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível*

socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Nesse contexto e à luz das circunstâncias do caso concreto, afigura-se razoável fixar a indenização por danos morais não em valor exagerado postulado na inicial (R\$ 10.000,00) mas em **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”*. (STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. em 20/09/01).

Com relação ao ressarcimento do valor pago pelas novas passagens aéreas adquiridas (R\$ 2.064,63 – fls. 64), o recurso não comporta acolhimento.

O valor com a compra das novas passagens aéreas não podem ser reembolsadas porque efetivamente utilizadas pela requerente.

O que deve ser restituído à autora é o valor que despendeu com as compras das passagens aéreas junto a ré, pois, do contrário, estaria se locupletando ilicitamente se obtivesse também a restituição dessas novas passagens adquiridas e utilizadas.

O dano material que a autora sofreu foi com as passagens adquiridas da ré e não utilizadas ou reembolsadas pela requerida.

Dessa forma, o valor que deverá ser reembolsado pela ré, é o valor de R\$ 1.966,68 (mil, novecentos e sessenta e seis reais e sessenta e oito centavos), voltando ao partes ao status quo anterior ao negócio jurídico, evitando o enriquecimento ilícito de qualquer das partes.

Por isso, **dá-se parcial provimento** ao recurso, julgando-se procedente em parte a ação, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por danos morais o valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigido pelo IPCA do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora na forma do art. 406 do CC. Por ter sucumbir a autora em parte mínima do pedido, responderá a ré pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR