



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310340

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000902-12.2024.8.26.0028, da Comarca de Aparecida, em que são apelantes/apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, são apelados/apelantes OTÁVIO HENRIQUE DA SILVA MENDES, B. R.C. M. (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), JESSICA ROMA CORREIA DOS SANTOS e A. R.C. M. (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

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 parcial ao recurso da ré, prejudicado o recurso dos autores, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1000902-12.2024.8.26.0028

Apelante/Apelada (Ré): Gol Linhas Aéreas S/A

Apelados/Apelantes (Autores): Otávio Henrique da Silva Mendes,
Jessica Roma Correia dos Santos, A. R. C. M. e B. R. C. M.

Comarca: Aparecida – 2ª Vara

Juíza de 1ª Instância: Luísa Tostes Escocard de Oliveira

Voto nº 22546

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO PRIVADO – Transporte aéreo nacional – Cancelamento da passagem de volta em razão de não utilização do trecho de ida (no show) – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que determinou a restituição dos valores pagos pela nova passagem e arbitrou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 a cada autor.

I. Inconformismo das partes. Alegação da ré de previsão contratual e consonância com as disposições da Anac. Pretensão de afastamento das condenações e, subsidiariamente, redução da indenização arbitrada a título de danos morais. Autores pugnam pela majoração da indenização ao importe de R\$ 60.000,00.

II. Relação de consumo. Impossibilidade de realização do primeiro trecho do voo. Realização do percurso por outro meio. Manifestação do interesse na realização do trecho de volta. Ausência de comunicação da ré acerca do cancelamento. Abusividade. Desvantagem exagerada imposta ao consumidor. Necessidade de aquisição de nova passagem para realizar o trajeto no mesmo voo para o qual já tinham bilhetes adquiridos. Falha na prestação do serviço.

III. Dano material. Comprovação. Desembolso de valor para aquisição de nova passagem. Manutenção da indenização arbitrada.

Dano moral configurado. Demonstração da angústia e frustração. Pedido subsidiário de redução da indenização. Acolhimento. Redução para R\$ 3.0000,00 a cada autor, em vista das circunstâncias do caso concreto.

Correção monetária e juros de mora que deverão observar o disposto na lei 14.905/2024, a partir de sua vigência.

IV. Sentença parcialmente reformada para reduzir o valor da indenização por dano moral.

Recurso da ré provido em parte, prejudicado o recurso dos autores.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes contra a r. sentença de fls. 129/138, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos para condenar a ré no pagamento de danos materiais em favor dos autores no valor de R\$ 3.210,00, com correção monetária (Tabela TJSP) a partir do desembolso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, condenando a ré, ainda, no pagamento de danos morais aos autores na importância de R\$ 20.000,00, corrigidos e com juros de mora calculados a partir do arbitramento. Pela sucumbência, condenou a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré a fls. 145/151. Argumenta, em suma, que o autor não teria comparecido ao embarque, o que ensejou o denominado “no show”, ressaltando não haver informação de que, apesar da perda do voo no trecho de ida, possuíam interesse em manter o voo de volta, asseverando que o regulamento que prevê essa circunstância está disponível no site da companhia aérea e foi aceito no momento da compra do bilhete, refutando a devolução do valor das novas passagens e afirmando não estarem caracterizados danos morais, senão mero dissabor, requerendo, subsidiariamente, redução da indenização a R\$ 11.928,20.

Por seu turno, apelam os autores a fls. 156/167. Sustentam, em síntese, a necessidade de majoração do valor da

indenização pelos danos morais suportados, pugnando pela condenação da ré no pagamento de R\$ 15.000,00 para cada passageiro, totalizando o montante de R\$ 60.000,00, valor que entendem razoável para reparar o prejuízo causado.

Recursos tempestivos, processados e contrariados (fls. 176/180 pela ré e fls. 182/189), tendo os autores suscitado preliminar de não conhecimento do recurso.

A d. Procuradoria Geral de Justiça não vislumbrou hipótese de intervenção no feito, razão pela qual deixou de officiar nos autos (fls. 197/199).

Diante da insuficiência do valor recolhido a título de preparo pelos autores, foi determinada sua complementação (fl. 201), tendo as apelantes comprovado o recolhimento da complementação do preparo recursal (fls. 204/210).

É o relatório.

O recurso da ré merece prosperar em parte, restando prejudicado o recurso dos autores.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar arguída pelos autores, de não conhecimento do recurso da ré.

Embora o número do recurso e o nome da parte não correspondam ao presente feito, trata-se, evidentemente, de erro material, pois as razões recursais permitem identificar irresignação com os fundamentos da r. sentença, de modo que preenchidos os requisitos de admissibilidade recursal.

Passando-se ao mérito, a companhia aérea reitera os argumentos tecidos na contestação e insiste na regularidade do cancelamento do trecho de volta adquirido pelos apelados, em razão do não embarque no trecho de ida.

A r. sentença, após detida análise dos elementos dos autos e aplicando adequadamente o direito ao caso concreto, reconheceu a falha na prestação de serviços da ré e sua responsabilidade civil pelos danos materiais e morais suportados pelos autores, de modo que é possível a adoção dos seus fundamentos como razões de decidir, evitando-se desnecessárias repetições. Confira-se:

“Em que pese a necessidade de comunicação prévia do passageiro acerca da não utilização do trecho de ida para a manutenção da volta, forçoso reconhecer que se trata de caso no qual a ausência de embarque foi ocasionada por questões alheias à vontade dos passageiros, tendo eles se dirigido ao balcão da empresa aérea para comunicar o ocorrido assim que possível.

Ademais, após o contato com os prepostos da requerida dentro do aeroporto, foi criada a expectativa nos consumidores de que suas passagens de volta continuavam válidas e de que o serviço seria devidamente prestado, expectativa essa frustrada após comunicação posterior de que as passagens teriam sido canceladas por 'noshow'.

O cenário exposto é suficiente para indicar que houve falha na prestação dos serviços da parte ré, a qual não cumpriu com o seu dever de informação a contendo e gerou expectativa no consumidor diversa do que posteriormente praticado (art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor).

Ainda que superada a questão acerca do desencontro de informações prestadas pelos funcionários da requerida, consigno que o cancelamento unilateral do bilhete de volta diante de 'no show' é prática abusiva e representa vantagem exagerada para a companhia aérea,

desequilibrando a relação contratual.

Ressalto que a cláusula contratual que prevê o cancelamento da passagem de volta por 'no show' se consubstancia em cláusula limitativa de direito inserida em contrato de adesão, de forma que deveria ser apresentada com destaque ao consumidor, o que não se verifica no caso em tela.

(...)

Insta salientar que a requerida apenas ofereceu reacomodação sem custos adicionais aos autores após diversas tratativas e a compra de novas passagens para o trecho de volta, o que efetivamente causou dano material aos requerentes que se viram obrigados a realizar a compra ante a proximidade da data estipulada para retorno.

Tendo em vista que a prática abusiva da ré ocasionou danos de ordem material aos consumidores, de rigor a indenização no montante equivalente ao valor pago pelas novas passagens adquiridas (fls. 50/53).

(...)

O dano moral existe in re ipsa de forma que comprovada a ofensa estará comprovado o dano moral a guisa de uma presunção natural.

A ofensa a direito da personalidade restou demonstrada, tendo em vista a falha na prestação dos serviços da requerida e a abusividade na cláusula contratual que prevê o cancelamento do trecho de volta por 'no show'.

A responsabilidade civil da ofensora está presente, pois o ilícito por ela praticado causou o dano moral experimentado pelas vítimas, as quais tiveram suas expectativas rompidas e foram forçadas a dispendar várias horas de sua viagem destinada ao lazer para a resolução do problema.

Comprovada a responsabilidade civil resta estabelecer a compensação econômica pelo dano causado”.

Com efeito, os autores tinham direito a conservar os bilhetes para o voo de volta, sendo, contudo, surpreendidos com o cancelamento, sendo obrigados a adquirirem outras passagens para retorno, inexistindo culpa dos consumidores na espécie.

Fica, portanto, mantida a ordem de restituição do valor referente às novas passagens adquiridas.

E os transtornos sofridos ultrapassam o mero aborrecimento e o dissabor cotidiano, de forma que é devida indenização por dano moral nos termos do artigo 5º, inciso X da Constituição Federal.

A ré pede, subsidiariamente, a redução da indenização fixada no valor de R\$ 20.000,00, sendo 5.000,00 (cinco mil reais) a cada autor. E os autores pleiteiam a majoração para R\$ 15.000,00 para cada um.

O valor da indenização por dano moral deve atender à sua dupla função jurídica, que é a reparação da dor sofrida pela vítima e o desestímulo da reiteração da prática pelo causador. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Em vista destes parâmetros e das circunstâncias do caso concreto, notadamente a ordem de devolução dos valores gastos com a compra das novas passagens e ter o retorno acontecido no mesmo voo, reduzo a indenização para R\$ 3.000,00 (três mil reais) a cada autor, o que repara os transtornos sofridos e não causa o enriquecimento sem causa.

Consigno, entretanto, que os encargos decorrentes da mora, tanto em relação ao dano material quanto ao dano moral, incidirão da maneira estipulada pela r. sentença até o início da

vigência da Lei nº 14.905/24, a partir de quando a correção monetária e os juros de mora deverão observar a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, ambos do Código Civil.

Observo que a condenação a título de dano moral em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, conforme a Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Assim, não se alterou a sucumbência, cujos ônus permanecem a cargo da ré.

Por fim, diante do parcial provimento do recurso da ré, não é caso de majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil (Tema 1.059 dos Recursos Repetitivos).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso da ré, restando **PREJUDICADO** o recurso dos autores, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora