



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317268

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018662-49.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCAS FERNANDES MENDES, é apelado LATAM AIRLINES GROUP S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 44823 – Digital

APEL.Nº: 1018662-49.2024.8.26.0003

COMARCA: São Paulo (2ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara)

APTE. : Lucas Fernandes Mendes (autor)

APDA. : “Latam Airlines Group S.A.” (ré)

Prestação de serviços – Transporte aéreo internacional – Cancelamento da passagem aérea de volta do autor, tendo ele sido obrigado a adquirir nova passagem para o retorno ao Brasil – Alegado pela ré que o cancelamento da passagem de volta quando o passageiro não usufrui da passagem de ida está pautado em cláusula contratual – Alegação que não pode prevalecer – Contrato estabelecido entre as partes que não se sobrepõe ao CDC – Prática de “no show” considerada abusiva, por colocar o consumidor em desvantagem excessiva.

Dano moral – Cancelamento de passagem – Prática de “no show” – Situação vivenciada pelo autor que não representou mero aborrecimento ou dissabor - Cancelamento da passagem que ocasionou desgaste e angústia ao autor, havendo extrapolado a situação de mera adversidade, o que seria tolerável – Autor que faz jus à indenização por danos morais – Sentença reformada nesse ponto – Ampliada a procedência parcial da ação.

Dano moral – “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto - Justo o arbitramento da indenização em R\$ 3.036,00, correspondentes a duas vezes o valor do salário-mínimo vigente (R\$ 1.518,00) – Valor pleiteado pelo autor, R\$ 6.000,00, que não pode ser aceito.

Dano material – Complementação – Descabimento - Sentença que acolheu o valor do pedido dos danos materiais formulado pelo autor na emenda à inicial – Pretensão à complementação dos danos materiais que não se legitima – Valor complementar postulado pelo autor que já estava incluído no valor indicado na aludida emenda - Apelo do autor provido em parte.

1. Lucas Fernandes Mendes propôs ação de indenização, de rito comum, em face de “Latam Airlines Group S.A.”, objetivando a condenação

desta no pagamento da importância de R\$ 3.281,93 por danos materiais (fl. 49), de R\$ 6.000,00 por danos morais (fls. 1/19, 48/50).

A ré ofereceu contestação (fls. 67/92), havendo o autor apresentado réplica (fls. 158/166).

O ilustre magistrado de primeiro grau, de modo antecipado, julgou a ação parcialmente procedente (fls. 174, 177), para esse fim:

“(…) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 3.281,93, acrescido de juros de mora desde a citação e correção monetária desde o desembolso. Nos termos da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1.795.982 e dos artigos 389 e 406 do Código Civil, os critérios de juros de mora e correção monetária serão: i) no período em que houver incidência cumulativa de juros de mora e correção monetária, será aplicada exclusivamente a taxa SELIC; ii) no período em que houver incidência exclusiva de correção monetária, será aplicado exclusivamente o índice IPCA; e iii) no período em que houver incidência exclusiva de juros de mora, será aplicada a taxa SELIC com abatimento do índice IPCA no período, sendo utilizado o percentual zero caso o abatimento apresente resultado negativo” (fl. 177).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Pela sucumbência recíproca, as partes dividirão as custas e despesas processuais. O réu pagará ao advogado do autor honorários de 10% do valor atualizado da condenação, enquanto o autor pagará ao réu honorários de 10% da diferença entre o valor atualizado da causa e o valor atualizado da condenação” (fl. 177).

Inconformado em parte com a sentença proferida, o autor interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 181), aduzindo, em síntese, que: houve falha na prestação do serviço; os danos decorreram da prática de “no show”; é abusiva a cláusula que permite o cancelamento do trecho de retorno; deve haver reparação pelos danos sofridos; não foi informado que a perda do voo de ida ocasionaria o cancelamento do voo de retorno; deve a ré ser condenada no pagamento dos danos morais pleiteados, R\$ 6.000,00, e no complemento dos danos materiais, R\$ 406,49 (fls. 182/198).

O recurso foi preparado (fls. 199/200), tendo sido respondido pela ré (fls. 205/215).

A ré noticiou que depositou o valor da condenação imposta na sentença, R\$ 3.895,05 (fls. 216/219).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor merece prosperar

parcialmente.

Explicando:

2.1. Ficou incontroverso que o autor adquiriu passagem de ida e volta para Goiânia/São Paulo/Buenos Aires:

- a) com ida programada para partir de Goiânia em 18.6.2023, com conexão em São Paulo, de onde ele embarcaria para Buenos Aires;
- b) com retorno programado para partir de Buenos Aires em 30.6.2023 às 13h50m, com destino a São Paulo, de onde ele embarcaria às 21h50m com destino a Goiânia, com previsão de chegada às 23h25m (fl. 2).

Também não pairou dúvida de que, próximo à data de retorno, o autor tomou conhecimento de que a sua passagem de volta tinha sido cancelada, havendo sido impedido de embarcar por não ter ele realizado o trecho de ida, motivo pelo qual foi obrigado a adquirir nova passagem aérea (fls. 2/3).

2.2. A imposição de perda da passagem de volta pela não utilização do voo de ida mostra-se abusiva, por importar em desvantagem excessiva ao consumidor.

Evidenciada a conduta abusiva, inviável isentar-se a ré pelo evento nocivo ocasionado ao autor.

2.3. Inegável, nesse cenário, que o autor sofreu, em virtude dos fatos narrados na exordial (fls. 2/3), transtornos que superaram o mero aborrecimento, estando caracterizado o dano moral indenizável.

Não só ele foi surpreendido pela informação de cancelamento de sua passagem de retorno, como foi obrigado a comprar passagem às pressas para o retorno ao Brasil.

Faz jus o autor, destarte, à indenização por danos morais.

2.4. O entendimento aqui esposado já foi seguido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Ação de reparação de danos - Prestação de serviços - Transporte aéreo - Voo doméstico - Aquisição de passagem de ida e de volta - Autora impedida de embarcar no voo de volta sob o argumento de ausência de embarque da autora no voo de ida - Prática de 'no show' - Sentença de procedência para condenar a ré a ressarcir o valor da passagem aérea (R\$ 327,80) e ao pagamento de danos morais fixados em R\$ 3.000,00 - Apelação da empresa aérea - Relação consumerista - Cláusula abusiva - Falha na prestação de serviço (art. 6º, III, c.c. 14, § 1º, do CDC) - Dano material - Ocorrência - Dever de restituir à autora os valores despendidos na compra das passagens aéreas - Dano moral 'in re ipsa' - Precedentes - 'Quantum' indenizatório - Fixação em R\$ 3.000,00, montante que se mostra condizente com os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade - Sentença mantida - Honorários recursais - Majoração (art. 85, § 11, do novo CPC)

- Recurso não provido” (Ap nº 1006444-45.2018.8.26.0020, de São Paulo, 22ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ROBERTO MAC CRACKEN, j. em 26.11.2018) (grifo não original).

“Apelação - Ação indenizatória - Cancelamento de trecho de volta de voo doméstico pela não utilização do trecho de ida (cláusula 'no show') - Sentença de improcedência - Recurso da autora.

Responsabilidade civil - Relação negocial regida pelo CDC - Incontroverso cancelamento unilateral de trecho de volta de passagem aérea devido a não utilização do trecho de ida pela autora - Cláusula 'no show' que se revela abusiva, por transferir ao consumidor desvantagem exagerada - Prevalência do art. 51, IV, do CDC sobre resolução administrativa conflitante - Enriquecimento sem causa do fornecedor ao negar prestação de serviço regularmente contratado e oferecê-lo a terceiro - Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade.

Indenização - Danos materiais correspondentes à aquisição de outra passagem pela autora que comportam ressarcimento - Danos morais pela falha na prestação do serviço - Indenização arbitrada em R\$ 2.000,00 - Recurso parcialmente provido” (Ap nº 1028810-98.2019.8.26.0002, de São Paulo, 18ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. HELIO DE FARIA, j. em 7.5.2020) (grifo não original).

“Apelações - Transporte aéreo internacional - Indenização por danos materiais e morais - Sentença de parcial procedência.

Danos materiais - 'No show' - Cancelamento automático e unilateral do bilhete de retorno em virtude do não comparecimento do passageiro para embarque em trecho do trajeto de ida - Abusividade - Venda casada - Restituição do montante de milhas gastos para a aquisição das novas passagens.

Danos morais - Situação vivenciada que supera o mero dissabor típico da hodierna vida em sociedade - Atraso de voo - Fortuito interno - Autora que restou impedida de desfrutar 2 dias de viagem - Danos morais caracterizados - Verba fixada em R\$ 8.000,00.

Recurso dos autores parcialmente provido e recurso da ré desprovido” (Ap nº 1004678-71.2019.8.26.0003, de São Paulo, 37ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. SERGIO GOMES, j. em 20.9.2019) (grifo não original).

“Transporte aéreo - Cancelamento do bilhete de volta - Não utilização do bilhete de ida - Inadmissibilidade - Apelante que chegou ao seu destino de carro mais de trinta horas após o horário que chegaria caso seu bilhete não tivesse sido

cancelado - Danos morais caracterizados - Indenização devida fixada em R\$ 5.000,00 - Recurso provido” (Ap nº 1018691-75-2019.8.26.0003, de São Paulo, 23ª Câmara de Direito Privado, m.v., Rel. Des. J.B. FRANCO DE GODOI, j. em 5.6.2020) (grifo não original).

“Ação de indenização por danos material e moral - Sentença de parcial procedência - Recursos.

1. Apelo (companhia aérea) - Abusividade do cancelamento automático de passagem aérea de volta por 'no show' na ida - Dever de reembolsar as despesas incorridas para o deslocamento de Florianópolis a São Paulo de carro - Montante indenitário pelo dano extrapatrimonial devidamente arbitrado - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso desprovido.

2. Adesivo (autora) - Indenização por dano moral que não comporta majoração - Enriquecimento sem causa vedado - Recurso desprovido” (Ap nº 1001832-47.2020.8.26.0003, de São Paulo, 14ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. CARLOS ABRÃO, j. em 18.9.2020) (grifo não original).

No mesmo rumo houve pronunciamento do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Agravado interno no agravo em recurso especial. Responsabilidade civil. Danos morais em razão do cancelamento de voo de volta, por não utilização da passagem do trecho de ida. 'No show'. Vulneração a direitos do consumidor. Conduta abusiva. Dano moral verificado.

Agravado interno desprovido.

1. Por ser uma conduta abusiva, configura ato ilícito causador de danos morais o cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida ('no show'), porquanto essa prática é rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Precedente.

2. Agravo interno desprovido” (AgInt no AREsp nº 1.447.599-RJ, registro nº 2019/0036617-3, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 24.6.2019, DJe de 27.6.2019) (grifo não original).

2.5. Entretanto, o “quantum” indenizatório não pode ser estabelecido nos moldes pretendidos pelo autor, que almeja receber R\$ 6.000,00 (fls. 18, 49).

A reparação por danos morais há de ser estipulada em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma

satisfação que atenua o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Ressalte-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa da ré, o desgaste e a angústia suportado pelo autor, possibilidade econômica do ofendido, auditor (fl. 1), a crise econômica do setor aéreo

por causa da pandemia, o fato de o autor ter chegado ao destino sem atraso, justo o arbitramento da indenização em R\$ 3.036,00, correspondentes a duas vezes o valor do salário-mínimo vigente (R\$ 1.518,00).

2.6. A pretensão do autor ao recebimento do valor de R\$ 406,49 (fl. 18), correspondente à somatória da taxa de bagagem (R\$ 366,98) e das despesas com transporte (R\$ 39,51), a título de complementação dos danos materiais (fl. 198), não pode vingar.

No aditamento da inicial (fls. 48/50), o autor, juntamente com o valor da nova passagem (R\$ 2.875,44), incluiu tais valores em seu cálculo (R\$ 366,98, R\$ 39,51), havendo pleiteado, por isso, a alteração do valor dos danos materiais para o valor total de R\$ 3.281,93 (fl. 49).

3. Nessas condições, dou provimento em parte à apelação do autor, reformando parcialmente a sentença impugnada (fls. 174/178), com o intuito de, ampliando a procedência parcial da ação, condenar a ré a pagar ao autor também, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 3.036,00, atualizada pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da publicação do acórdão, acrescida de juros moratórios lineares, nos termos do § 1º do art. 406 do Código Civil (introduzido pela Lei nº 14.905, de 28.6.2024), desde a citação.

Do montante total apurado deve ser abatido o valor já depositado pela ré (fl. 217), devidamente atualizado.

A ré deve arcar com o pagamento integral das custas e despesas processuais, além dos honorários do advogado do autor, arbitrados em 15% sobre o valor total da condenação atualizado.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator