



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000333946

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019547-89.2022.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A e NEY ANTONIO ALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 24780

Apelação: 1019547-89.2022.8.26.0405

Apelantes: Decolar.com Ltda.

Apelada: Ney Antônio Alves

Interessada: Gol Linhas Aéreas S/A

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Juíza de 1ª Instância: Maria Helena Steffen Toniolo Bueno

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autora que adquiriu passagens aéreas (ida e volta), de Montes Claros a Guarulhos. Em razão de doença, no entanto, solicitou o cancelamento e não embarcou no trecho de ida, razão pela qual as rés cancelaram o segundo bilhete (de volta), obrigando o autor a fazer a viagem de 18 horas e 1000 quilômetros por via terrestre. Preliminar de ilegitimidade de parte passiva da ré Decolar.com afastada, pois vendeu as passagens aéreas, integra, portanto, a cadeia de fornecimento do serviço, na relação de consumo estabelecida com o passageiro, respondendo solidariamente pelos danos causados. Cancelamento do bilhete aéreo de retorno em razão do não comparecimento do passageiro no voo de ida (“no show”) que configura prática abusiva, nos termos da legislação consumerista. Apesar de não ser o dano moral “in re ipsa”, o fato de o autor ter sido obrigada a se deslocar por 18 horas e 1000 quilômetros por via terrestre (de Guarulhos a Montes Claros) não é mero aborrecimento, entendendo-se como fato que gera apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à viagem. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, quantia que atende os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Os danos materiais também ficaram caracterizados, pois o autor desembolsou R\$ 486,00 pelo bilhete aéreo unilateral e indevidamente cancelado pelas rés, devendo ser ressarcido do valor pago.

Recurso de apelação improvido.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 221/228, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformada, a ré Decolar.com interpõe recurso de apelação.

Alega a Decolar.com, em síntese, que é parte passiva ilegítima, pois *“é um portal (ONLINE) de viagem destinada a proporcionar ao consumidor maior comodidade e agilidade para adquirir passagens aéreas e outras facilidades ligadas ao turismo em geral, além da possibilidade de montar seus próprios roteiros de viagem, sendo totalmente distinta dos prestadores de serviço. que emite a reserva e institui a política tarifária”*. Sustenta que a agência de viagens atua apenas como intermediadora do negócio entre a companhia aérea e o consumidor. Defende que, havendo *no show* no voo de ida, automaticamente o voo de volta é cancelado, conforme autoriza a Resolução 400 da ANAC. Relata que nunca recebeu contato do autor solicitando o cancelamento apenas do voo de ida. Aduz que os danos da parte autora não são presumidos, devendo ser rejeitado o pedido indenizatório. Pugna pelo provimento do recurso, para que a ação seja julgada improcedente.

A Gol Linhas Aéreas S/A e o autor apresentaram contrarrazões (fls. 252/259 e 263/274).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Ney Antônio Alves ajuizou ação de indenização por danos morais contra a Gol Linhas Aéreas S/A e a Decolar.com Ltda. porque, segundo alegou, comprou duas passagens aéreas (ida e volta), a primeira com partida em Montes Claros, às 5h30 do dia 03/03/2022, e destino em Guarulhos, às 7h05 do mesmo dia, e, a segunda, de Guarulhos, às 22h10 do dia 10/03/2022, e destino em Montes Claros, às 23h55 do mesmo dia. No entanto, dias antes da viagem ficou doente e, em contato com a Decolar.com, sem conseguir remarcar o voo, cancelou o trecho de ida, mas manteve o de volta. Quando do retorno, no entanto, foi informado no *check-in* que o bilhete havia sido cancelado pela Decolar.com. Afirma ser ilegal a prática de cancelamento automático do segundo trecho quando o passageiro não comparece no primeiro. Relata que tentou adquirir novo bilhete aéreo, mas, em razão do alto preço, teve de retornar de ônibus, em viagem que durou 18 horas. Pleiteia indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00; e por danos materiais, consistente no reembolso do bilhete aéreo não utilizado, no valor R\$ 486,00, ou da passagem de ônibus, de R\$ 182,52.

A sentença rejeitou a preliminar de ilegitimidade de parte passiva da Decolar.com, uma vez que integra a relação de consumo. No

mérito, acolheu em parte o pedido inicial porque restou incontroverso que o autor solicitou o cancelamento da passagem de ida, mas não a de volta. Ademais, o cancelamento automático do voo de volta quando o passageiro não comparece no de ida (*no show*) configura prática abusiva. Condenou a ré a reembolsar o autor pelo bilhete aéreo não utilizado (R\$ 486,00) e a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. Por sucumbência, condenou as rés no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de 15% do valor da condenação.

Incontroverso que o autor adquiriu bilhetes aéreos de Montes Claros a Guarulhos (ida e volta), cancelou o trecho de ida em razão de doença e as rés cancelaram automaticamente o de volta, sem que o autor tenha feito pedido nesse sentido, razão pela qual teve de realizar a viagem de ônibus, por 18 horas.

Afasto a preliminar de ilegitimidade de parte passiva da Decolar.com, uma vez que integra a cadeia de fornecimento, responde solidariamente perante o consumidor, conforme os arts. 7º, par. único, 14 e 25, §1º, do CDC:

TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de procedência – Irresignação da corré Decolar.com – Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam – Não acolhimento – Responsabilidade solidária reconhecida – Serviços prestados pelas corrés que integram a cadeia de fornecimento – Modificação da data de voo – Ausência de comunicação prévia, conforme determinado pela Resolução nº 536 da ANAC – Voo alterado em decorrência de readequação da malha aérea no contexto da pandemia da Covid-19 – In casu, não se vislumbrou a configuração da excludente de responsabilidade de caso fortuito ou força maior – Dever de assistência prestado de maneira inadequada – Circunstâncias do caso concreto que denotam abalo extrapatrimonial, que desborda do mero dissabor – Danos morais configurados, em razão da falha no cumprimento do dever de informação pelas empresas apeladas – Danos materiais comprovados documentalmente pelos autores – Razoabilidade, proporcionalidade e subprincípio da proibição do excesso – Redução do montante indenizatório, todavia, para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor – Sentença parcialmente reformada - Recurso da corré Decolar.com parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1018783-28.2021.8.26.0506; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2023; Data de Registro: 06/02/2023; grifei)

RESPONSABILIDADE CIVIL - VIAGEM INTERNACIONAL - Transporte aéreo - Alteração de voo - Responsabilidade solidária da operadora de turismo - Legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, eis que integra a cadeia de fornecedores e lucrou com a operação - Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, e 14, do CDC - Responsabilidade objetiva e solidária dos membros da cadeia de consumo - Sentença de parcial procedência - Pleito dos requerentes de majoração do "quantum" indenizatório fixado - Cabimento - Configurado o dano moral, é oportuno ao caso concreto a majoração da verba de R\$ 6.000,00 para R\$ 7.500,00 a cada um dos autores, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atento, ainda, a falta de comprovação pelas rés de assistência material, além da demora considerável até a chegada a um dos destinos - Sentença reformada em parte – Recurso da corré CVC improvido - Recurso adesivo dos autores parcialmente provido para elevar a indenização por dano moral ao patamar de R\$ 7.500,00, e fixar a verba honorária em 20% do valor da condenação. (TJSP; Apelação Cível 1000225-28.2022.8.26.0003; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2023; Data de Registro: 27/01/2023; grifei)

Incontroverso, no caso concreto, que as passagens foram adquiridas através do *site* da Decolar.com (fls. 27/31), razão pela qual responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos causados ao autor.

No mérito, o recurso não merece provimento.

Estando a relação jurídica sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos, materiais ou morais, causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, exceto quando comprovado que o serviço não apresentou defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, do CDC.

Trata-se, na espécie, da aplicação da teoria do risco proveito, em razão do que quem se beneficia de determinada atividade é responsável pela reparação de danos causados (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*).

Paulo Nader¹ explica que [...] *pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem*

Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Postas estas questões, o autor adquiriu duas passagens aéreas (ida e volta) e, porque não compareceu no primeiro voo (de ida), as rés cancelaram o segundo bilhete, presumindo erroneamente que o autor não teria viajado.

No entanto, o cancelamento unilateral do voo de volta em razão do comparecimento do passageiro no de ida (*no show*) configura prática abusiva, vedada pelo art. 51, IV, XI e XV do CDC, conforme a uníssona jurisprudência:

Transporte aéreo de pessoas. Cancelamento indevido do voo de volta por 'no show' no trecho de ida. Cláusula contratual que se mostra abusiva e que coloca o consumidor em desvantagem exagerada (arts. 39, I, e 51, IV, XI, XV, e § 1º, I, II e III, do CDC). Precedentes. Dano moral verificado. Autores que se viram compelidos, diante do elevado preço para aquisição de novas passagens, a retornar de Porto Seguro/BA a Pirassununga/SP por via terrestre, em trajeto que levou mais de 22 horas. Situação de desamparo e contratempo com repercussão significativa. 'Quantum' reparatório, contudo, reduzido de R\$ 7.000,00 a R\$ 5.000,00, por postulante, mais condizente com a realidade dos autos, além de não destoar sensivelmente de precedentes desta Câmara. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1004627-51.2022.8.26.0457; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirassununga - 2ª Vara; Data do Julgamento: 02/02/2024; Data de Registro: 02/02/2024)

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – “NO SHOW” – CANCELAMENTO DA PASSAGEM DE VOLTA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÕES DE AMBAS AS PARTES - Apelação da ré: - Sentença ultra

¹ NADER, Paulo. Curso de direito civil, responsabilidade civil, volume 7, ver, atual e ampl.- Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 148)

petita – Sentença que condenou a ré ao pagamento de dano material em valor superior ao requerido pelo autor na inicial – Mero erro material - Caso em que não há necessidade de anulação da sentença – Sentença reformada. – Pedido de improcedência - Cancelamento das passagens de volta em razão de "no show" na ida – Prática abusiva – Responsabilidade objetiva da ré – Aplicação do REsp nº 1.699.780-SP (Recurso Repetitivo) – Sentença mantida. - Apelação do autor: - Indenização por danos morais - Acolhimento – Fixação em R\$ 3.000,00 – Valor que se mostra razoável para a situação narrada nos autos – Sentença reformada. Recurso da ré parcialmente provido. Recurso do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1026849-17.2022.8.26.0003; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/12/2023; Data de Registro: 08/12/2023)

E os danos morais restaram caracterizados, no caso concreto, pois o fato do autor ter sido obrigado a se deslocar por 18 horas e 1000 quilômetros por via terrestre (de Guarulhos a Montes Claros) não se resume a um mero dissabor, mas é fonte de apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à programação da viagem da parte autora.

Quanto à fixação do valor da indenização, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-lo de forma moderada, de um lado para não ser insignificante, sequer minimizando as consequências do dano experimentado, e tampouco excessiva, permitindo o locupletamento ilícito ao ofendido.

Necessário, ainda, observar que as rés se tratam de empresas de grande porte e, portanto, reputo como suficiente o valor arbitrado pela sentença (R\$ 5.000,00), adequado ao propósito reparatório e, também, pedagógico, para que fatos semelhantes não tornem a ocorrer.

Por fim, os danos materiais também ficaram caracterizados, pois o autor desembolsou R\$ 486,00 pelo bilhete aéreo unilateral e indevidamente cancelado pelas rés, devendo ser ressarcido do valor pago.

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso; elevam-se os honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 18% do valor da condenação.

Nuncio Theophilo Neto
Relator