



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000335548

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018158-32.2022.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante/apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A, são apelados/apelantes SIMONE NEGRÃO COLNAGO, RODRIGO HENRIQUE NEGRÃO COLNAGO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e RODRIGO HENRIQUE COLNAGO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1018158-32.2022.8.26.0482

Comarca: 2ª Vara Cível – Foro de Presidente Prudente

Magistrado(a): Dr. Silas Silva Santos

Apelantes: Transportes Aéreos Portugueses S/A e Simone Negrão
Colnago e outros

Apelado(a)(s): Os mesmos

Voto nº 20197

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes.

Ilegitimidade passiva. Afastamento. Requerida que atuou como intermediadora na venda das passagens. Cadeia de fornecimento. Responsabilidade solidária pelos defeitos na prestação do serviço (arts. 7º, § único, 14 e 25, § 1º do CDC). Legitimidade passiva bem reconhecida.

Mérito. Cancelamento de voo em razão da pandemia do Covid-19. Pandemia que não exime a apelante de prestar adequada assistência ao passageiro. Responsabilidade que decorre das Leis nº 14.046/2020 e 14.034/2020. Excludentes do dever de reembolso não configuradas. No caso concreto, não houve remarcação do voo e nem o reembolso devido no prazo legal. Dano material caracterizado.

Descabimento, contudo, da determinação de impor à recorrida a obrigação de disponibilizar voos de preferência da parte autora. Disponibilidade de datas e assentos que dependem da companhia aérea.

Parte demandante que não usufruiu das passagens aéreas compradas. Constatada, ademais, a impossibilidade de conversão das milhas em pecúnia, ante a ausência de

mecanismo seguro capaz de proceder à valoração dos pontos em dinheiro em espécie. Precedentes. Restituição que deve ocorrer na mesma modalidade de pagamento escolhida pelo consumidor no ato da compra, que na espécie, foi milhagem. Retorno ao status quo ante.

Dano moral. Descabimento. Fatos debatidos nos autos que não extrapolam a esfera do mero aborrecimento. Não comprovação de violação a direitos da personalidade.

Recurso da ré parcialmente provido para condenar a requerida à reparação dos danos materiais enfrentados pelos requerentes mediante a devolução de 300.000 milhas, desprovido o recurso da parte autora.

Trata-se de apelação cível interposta contra a r. sentença de fls. 142/148, proferida nos seguintes termos:

“Feitas essas considerações, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por SIMONE NEGRÃO COLNAGO, RODRIGO HENRIQUE COLNAGO e RODRIGO HENRIQUE NEGRÃO COLNAGO em face de TRANSPORT AIR PORTUGAL - TAP, o que faço para:

(i) impor à ré a obrigação de fazer consistente na remarcação das passagens aéreas, mantidas as condições daquelas contratadas originariamente (tipo de classe e assento, contratação de bagagem etc.), sem ônus adicionais aos consumidores, que poderão utilizá-las em até um ano, sem limitação de datas;

(ii) condenar a ré a restituir aos autores o valor referente à taxa de embarque (266,94 EUR), cujo valor será convertido para a moeda nacional (Real), observando a cotação do Euro na data do efetivo pagamento (22.07.2019 fls. 35), a ser apurado em momento oportuno, corrigido monetariamente (Tabela

Prática do TJSP) desde a data do desembolso e com juros moratórios (1% ao mês) a partir da citação.

A sucumbência é recíproca, razão pela qual condeno as partes, em proporções iguais, a pagar as custas e as despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios, condeno os autores a pagar ao advogado da ré o valor equivalente a 10% do proveito econômico obtido por ela (valor pleiteado a título de compensação por danos morais), ex vi do art. 85, § 2º, do CPC. A ré, por sua vez, pagará ao advogado dos autores o equivalente a 10% do valor atualizado da causa, ex vi do art. 85, § 2º, do CPC”.

Apelam ambas as partes.

A ré alegando, em suma, ilegitimidade passiva para figurar no feito. Isto porque o voo cancelado seria operado pela AVIANÇA, não tendo a insurgente qualquer gerência e controle sobre aludido voo. No mérito fala sobre a impossibilidade de remarcação do voo, pois os bilhetes passaram da validade legal de 12 meses para remarcação. Defende a impossibilidade de remarcação sem incidência de diferenças tarifárias. Ou seja, não há como remarcar passagem adquirida há mais de dois anos sem atualizações do preço. Pondera sobre as limitações de assento em voos para passagens adquiridas por meio do sistema de milhas, como no caso. Assim, defende que é inviável a imposição da obrigação de fazer consistente na remarcação do voo, sendo que em caso de manutenção da condenação, eventual reembolso deve ocorrer na restituição das milhas gastas para aquisição das passagens. Pede a improcedência da ação.

Recurso preparado e respondido.

Os autores insistem no pedido de indenização pelos danos morais. Para tanto alegam que a ré não cumpriu com o dever de informar sobre a necessidade de remarcação do voo dentro de determinado prazo. Defendem que a frustração e sentimento de impotência aliados à dificuldade de solucionar a questão no âmbito administrativo ultrapassam o mero dissabor do cotidiano. Invocam a jurisprudência.

Recurso preparado e respondido.

A D. Procuradoria Geral de Justiça deixou de oferecer parecer, nos termos da manifestação de fls. 250/247.

É o relatório.

Cuida-se de ação movida por SIMONE NEGRÃO COLNAGO, RODRIGO HENRIQUE COLNAGO e RODRIGO HENRIQUE NEGRÃO COLNAGO em face de TRANSPORT AIR PORTUGAL - TAP e de AVIANCA HOLDINGS S/A, alegando, em síntese, que em 21.07.2019, por intermédio do programa de milhas da ré TAP (Miles & Go), adquiriram três passagens aéreas em classe executiva da ré Avianca (ida e volta), para o trecho de São Paulo (GRU) a Orlando (MCO), com escala em Bogotá (BOG), com direito a duas bagagens de 32kg para cada passageiro.

O voo de ida estava agendado para 18.04.2020, e o de volta, para 01.05.2020. Para aquisição dos bilhetes, os autores utilizaram trezentas mil milhas (cem mil para cada passageiro), além do pagamento de 266,94 EUR, referente à taxa de

embarque. Contudo, em razão da pandemia de Covid-19, houve o fechamento das fronteiras entre Brasil e Estados Unidos, fato que impossibilitou a realização da viagem. Ocorreu que as rés não realizaram nenhuma comunicação aos autores sobre o cancelamento do voo, tampouco prestaram informações sobre a possibilidade de remarcação das passagens aéreas. Após a reabertura das fronteiras, os autores solicitaram à ré TAP (call center) o reagendamento da viagem, mas não obtiveram êxito, sob justificativa de que havia se esgotado o prazo. Por fim, os autores informaram que a situação causou desgastes emocionais, em razão da frustração de não realizarem uma viagem em família, além dos danos materiais, pois as milhas e a taxa de embarque não foram restituídas, motivos do ajuizamento da demanda.

DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA

Inicialmente, é inegável que a requerida ostenta legitimidade para figurar no polo passivo da lide. Trata-se de serviço que pressupõe o devido suporte integral a ser prestado tanto pela companhia aérea quanto pela empresa que atua como intermediadora na negociação (no caso, as passagens foram adquiridas pelo sistema de milhas da ré – fls. 23), já que ambas enquadram-se na cadeia de fornecimento do art. 3º do CDC, podendo o consumidor ingressar contra uma ou ambas as empresas pelos danos causados.

Nesse sentido:

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS PELAS CORRÉS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA. **ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA ARGUIDA PELA DEMANDADA "MAX MILHAS" - CADEIA DE CONSUMO RECONHECIDA – RECORRENTE "MAX MILHAS" QUE PRESTOU SERVIÇO DE INTERMEDIÇÃO NA AQUISIÇÃO DE PASSAGENS EM VOO QUE DEVERIA TER SIDO PRESTADO PELA DEMANDADA "GOL LINHAS AÉREAS S/A" – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA, COM SUPORTE NOS EXATOS TERMOS QUE VEM DEFINIDOS PELOS ARTIGOS 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 14, AMBOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEGITIMIDADE PASSIVA CONFIGURADA – PRECEDENTES NESSE SENTIDO – PRELIMINAR REPELIDA. VOO INTERNACIONAL – VOO CANCELADO - EVENTUAL REMARCAÇÃO QUE IMPLICARIA NA COBRANÇA DE VALOR ADICIONAL A TÍTULO DE TARIFAS E MULTA PARA REMARCAÇÃO DO VOO - COMPANHIA AÉREA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DOS ÔNUS DE DEMONSTRAR QUE NOTIFICOU OS AUTORES DO CANCELAMENTO POR TELEFONE, OU MESMO POR "E-MAIL" - CLARA INEFICIÊNCIA NO SERVIÇO PRESTADO – COMPENSAÇÃO DEVIDA – DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS – IMPUGNAÇÃO AO MONTANTE FIXADO – COMPENSAÇÃO POR DANOS MATERIAIS FIXADOS EM 1.940,82, E DANOS EXTRAPATRIMONIAIS EM .R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) - MONTANTE QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVO, OU MESMO DESVIRTUADO DA REALIDADE – MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA - REAPRECIAÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO**

DE 1º GRAU – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO PROFERIDA QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSOS NÃO PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1000086-58.2022.8.26.0009; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024)

DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Com efeito, estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*** (artigo 186).

Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de **reparação** do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta. Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia (culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente.

Postas tais premissas, passo a analisar o caso concreto.

DO DANO MATERIAL.

No mérito, ressalto, inicialmente, que a relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Não se olvida que a Medida Provisória nº 948/2020, convertida na Lei nº 14.046/2020, estabeleceu disciplina jurídica própria para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia de Covid-19 nos setores de turismo e de cultura, notadamente em seu art. 2º que assim estabelece:

"Art. 2º Na hipótese de adiamento ou de cancelamento

de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2021, em decorrência da pandemia da covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária **não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem: (Redação dada pela Lei nº 14.186, de 2021)**

I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou

II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas."
(g.n.).

Por sua vez, quanto ao cancelamento e concessão de crédito por um ano, assegura o artigo 3º, da Lei nº 14.034/2020, *in verbis*:

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 dezembro 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". (g.n.).

No entanto, nenhum dos requisitos estabelecidos nas referidas Leis foi observado.

In casu, como se infere da norma acima, o reembolso deveria ter sido realizado em até 12 meses contados do voo cancelado, cujo cancelamento no caso em análise ocorreu em março de 2020 e, até o ajuizamento da ação, em agosto de 2022, a parte ré não havia solucionado o impasse, em clara afronta ao seu dever legal, motivando a propositura do feito.

Presente, pois, o dever de reparar os autores pelos danos sofridos.

Neste sentido:

RECURSO - Apelação - Interposição contra sentença que julgou procedente em parte a demanda - Recurso já distribuído – Concessão de eventual efeito suspensivo que constitui atribuição do Relator, e não mais do Juiz de Primeiro Grau – Art. 995 do vigente CPC - Caso em que o apelo não tem efeito suspensivo automático - Necessidade de formulação do requerimento em peça apartada dirigida ao Relator - Inadequação da via eleita - Art. 1.012, § 3º, II, do referido diploma processual. ILEGITIMIDADE "AD CAUSAM" – Polo ativo – DECOLAR.COM LTDA - Agência de viagens que intermediou a venda de passagens aéreas à demandante, atuando em autêntica parceria com a empresa aérea ALITALIA - Cadeia de consumo evidenciada - Art 7º, parágrafo único, art. 14, art. 25, § 1º, e art. 34, todos do Código de Defesa do Consumidor - Legitimidade reconhecida. TRANSPORTE AÉREO internacional - Cancelamento das passagens em razão da pandemia causada pelo

COVID-19 – Dever de ressarcimento do valor pago pela aquisição dos bilhetes aéreos - Lei Federal nº 14.034/20 (art. 3º) – **Reconhecimento de justa causa para o cancelamento do voo na data previamente contratada, ante os deletérios efeitos gerados pela pandemia do COVID-19, que não se confunde com a recalcitrância na devolução do preço das passagens aéreas - Valores respectivos que não podem ser retidos pelas corrés sem a devida contraprestação, em razão da impossibilidade da realização da viagem pela consumidora, ainda que tal fato tenha decorrido da crise sanitária instalada - Sistema normativo que não veda o reembolso do preço pago por passagem posteriormente substituída por 'voucher' de remarcação.** RECURSO NÃO PROVIDO. (g.n.). (TJSP; Apelação Cível 1087467-59.2021.8.26.0100; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2022; Data de Registro: 25/03/2022).

No que diz respeito às passagens, a sentença determinou o seguinte: *“remarcação das passagens aéreas, mantidas as condições daquelas contratadas originariamente (tipo de classe e assento, contratação de bagagem etc.), sem ônus adicionais aos consumidores, que poderão utilizá-las em até um ano, sem limitação de datas”*.

No caso concreto restou claro que houve falha na prestação de serviço pela ré, uma vez que deixou de prestar as informações necessárias para fins de reagendamento, bem observando o julgado que *“o print apresentado pela requerida não possui nenhum dado capaz de comprovar que disponibilizou aos*

consumidores todas as alternativas para reembolso/reagendamento das passagens aéreas. Isso porque restringe-se a um recorte de telas sistêmicas unilaterais, que sozinhas não são suficientes para provar o efetivo envio da informação (fls. 58)".

Por outro lado, não se mostra plausível a disponibilização de voos de acordo com as datas de preferência dos autores, já que a existência de assentos e voos dependem de disponibilização pela companhia aérea.

Mas por não terem os recorrentes usufruído da compra de passagens aéreas, impõe-se a resolução da obrigação, com a restituição das milhas gastas para a aquisição das passagens (300 mil milhas).

Anoto, por oportuno, que a restituição deve ocorrer na mesma modalidade de pagamento escolhida pelo consumidor, que na espécie, foi milhagem. Tal solução assegura a reposição das partes ao *status quo ante*, já que serviço nenhum foi prestado pela parte ré em favor da parte autora.

Ademais, a jurisprudência desta E. Corte tem decidido pela impossibilidade de conversão de milhas em pecúnia.

Nesse sentido:

“INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. Sentença de

improcedência. Inconformismo da autora. Dificuldades no reagendamento de passagens aéreas. Alegação de ausência de disponibilidade de remarcação dos voos nas datas escolhidas pela autora. **Descabimento da pretensão de impor à apelada a obrigação de disponibilizar voos nos dias e nos aeroportos de preferência da autora. Disponibilidade de datas e assentos que dependem da companhia aérea. Autora que não usufruiu das passagens aéreas compradas. Cabimento da indenização por dano material, consistente na restituição do valor pago pelas passagens aéreas.** DANO MORAL. Não configurado na hipótese. Mero aborrecimento que não ensejou abalo emocional, nem vexame à parte autora. Recurso parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1104369- 24.2020.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2022; Data de Registro: 11/04/2022)(g.n.)

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo internacional – Aquisição de bilhetes em plataforma de milhagens – Sentença de procedência – Insurgência da ré – Retificação do polo passivo e preliminar de ilegitimidade afastadas – Mérito – Falha na prestação do serviço reconhecida – Autora comprovou que, muito embora tenha adquirido as passagens, os bilhetes não foram disponibilizados na plataforma administrada pela ré – Requerida que não se desincumbiu do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora – Impugnação da ré à gravação de tela apresentada pela autora veiculada de forma inovadora nesta seara recursal, o que não se pode admitir – Danos materiais comprovados – Necessidade de restituição das milhas despendidas com a aquisição das passagens que não foram disponibilizadas – **Impossibilidade de conversão das milhas em pecúnia ante a ausência de mecanismo seguro capaz de proceder à valoração dos pontos em dinheiro em espécie** – Danos morais não configurados – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE

(TJSP; Apelação Cível 1047316-26.2023.8.26.0506; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto -
10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data
de Registro: 17/09/2024)(g.n.).

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Cancelamento de passagem aérea em razão da pandemia Covid 19. Insurgência da companhia ré. Negativa em fornecer a remarcação do voo no prazo devido. i) Incidência da Lei Federal nº 14.046/2020. **Devolução de 79.000 milhas ao autor, ante a impossibilidade de conversão em dinheiro;** ii) Validade das milhas reduzida para três anos, a contar da efetiva restituição, não cabendo ao poder judiciário impor prazo que extrapole as regras do programa da ré; iii) Falha na prestação de serviço que culminou na perda de simpósio internacional e na tentativa frustrada de conciliação com as férias do autor. Dano moral configurado. Arbitramento em R\$5.000,00 que não comporta redução. Atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1086377-79.2022.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024; Data de Registro: 08/08/2024) (g.n.).

Mantido o item “ii” da parte dispositiva, eis que se refere à taxa de embarque, paga em pecúnia.

DO DANO MORAL

No que diz respeito ao dano moral, a improcedência do pedido deve ser mantida. Não há dúvidas que o descumprimento do dever de informar à parte autora sobre a necessidade de remarcação do voo dentro de determinado prazo não ultrapassa

a esfera do mero aborrecimento. A parte requerente não logrou demonstrar violação a direitos da personalidade, não versando os autos de situação de reconhecimento de dano moral *in re ipsa*. Indevida, pois, a indenização postulada.

Neste sentido, confira-se a jurisprudência desta E. Corte em caso análogo:

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - VOO INTERNACIONAL - PASSAGENS AÉREAS ADQUIRIDAS POR INTERMÉDIO DA EMPRESA 123 MILHAS - Cancelamento unilateral e injustificado de oferta promocional - Bilhetes aéreos não emitidos - Falha na prestação dos serviços devidamente reconhecida em sentença - Condenação da ré a restituir o valor despendido pela autora para aquisição do pacote de viagem promocional - Recurso apenas da autora, pleiteando a majoração dos danos materiais para o valor despendido para a aquisição de novas passagens, o que se deu por valor superior àquele contratado com a ré e, ainda, insistindo na indenização por danos morais. Sentença citra petita - Ocorrência - Julgamento em primeiro grau que não apreciou o pedido de danos materiais na forma em que constou da inicial, mas sim como mera restituição dos valores contratados - Violação dos preceitos dos artigos 141 e 492 do Código de Processo Civil - Possibilidade de imediato julgamento por esta Corte (art. 1.013, § 3º, III, do mesmo diploma legal) - Conhecimento do pedido nesta Instância. DANO MATERIAL - Falha na prestação dos serviços incontroversa - Oferta de restituição por "voucher" recusada pela autora - Aquisição de nova passagem junto a terceiros - Conversão em perdas e danos - Reembolso devido pelo valor correspondente ao montante do efetivo prejuízo da parte autora, qual seja, o valor que despendeu para adquirir a passagem não emitida pela ré acrescido da diferença que despendeu para adquirir

outra passagem e poder viajar na ocasião programada - Incidência do disposto no artigo 20, III, do Código de Defesa do Consumidor. **DANOS MORAIS - Inexistência - Atitude da ré em se recusar a restituir o valor das passagens não utilizadas pela autora, com oferta de "voucher" para reembolso, que não extrapola as raias do descumprimento contratual e do mero aborrecimento a que todos estão sujeitos na vida em sociedade - Autora que não deixou de viajar e nem comprovou efetivo dano à sua honra ou esfera psíquica - Ausência de repercussão na esfera extrapatrimonial da autora - Precedentes - Sentença integrada nesta instância, nos termos do art. 1.013, § 3º, III, do CPC, e reformada em parte. Dá-se parcial provimento ao recurso.**

(TJSP; Apelação Cível 1091815-55.2023.8.26.0002; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024)

Majoro para 11% o valor da verba honorária devida por cada parte ao patrono da parte contrária, mantida a base de cálculo fixada na origem, considerado o trabalho realizado na fase recursal.

Ante o exposto, por meu voto, DOU PARCIAL provimento ao recurso da ré, para condenar a requerida à reparação dos danos materiais enfrentados pelos requerentes mediante a devolução de 300.000 milhas e NEGO provimento ao recurso dos autores.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação numérica dos dispositivos legais” (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Rodolfo Pellizari

Relator