



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019244-54.2021.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BRUNO TAVARES DE AQUINO e EMANUEL MARCOS DE FREITAS JUNIOR, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, na parte conhecida. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1019244-54.2021.8.26.0003

Apelantes: Bruno Tavares de Aquino e outro

Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 3ª Vara Cível Foro do Foro Regional III - Jabaquara

Juiz de 1ª Instância: Dr. Laurence Mattos

Voto nº 14.420

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. Aplicação do CDC. Impedimento de embarque no voo de ida. Alegação não comprovada de ocorrência de “no show” no voo de ida. Prática de “overbooking”. Cancelamento do voo de retorno em decorrência da aplicação da cláusula de “no show” para o voo de ida. Nulidade da cláusula contratual reconhecida. Prática abusiva. Responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados aos passageiros. Precedentes do STJ e desta Câmara. Dano material comprovado na inicial limitados ao importe R\$.90,00 (noventa reais). Cabimento. Os novos valores pleiteados em sede de recurso serão desconsiderados por configurar inovação recursal. Danos morais *in re ipsa*. Caracterizados. *Quantum* indenizatório fixado em observância nos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO, na parte conhecida.**

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 277/282, da qual se adota o relatório, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) os apelantes tiveram tolhido o direito de embarque no voo de ida; b) o voo de retorno unilateralmente cancelado pela apelada, devido ao “no-show” no voo inicial; c) os apelantes jamais optaram por desistir do voo de retorno, tanto que foram ao aeroporto informar que iriam embarcar no voo de volta, inclusive adquiriram assentos marcados no voo, entretanto, a apelada cancelou as passagens de volta; d) a apelada agiu com abusividade e não forneceu qualquer assistência material aos apelantes; e) houve a ocorrência de venda casada que vinculou a passagem de volta à passagem de ida, pratica vedada pelo art. 39, I do CDC; f) são nulas as cláusulas de contrato de transporte aéreo que estabelecem a possibilidade de efetuar o cancelamento do voo de retorno em razão de “no-show” no voo de ida, porque conferem desvantagem excessiva ao consumidor; g) a conduta da apelada ensejou o seu enriquecimento indevido em detrimento dos passageiros; h) a r. sentença expressamente reconheceu o cancelamento unilateral do voo de retorno, sem qualquer justificativa, mas não considerou o dano moral indenizável; i) a parte apelante teve gasto extra, o qual sequer foi determinado o reembolso do valor pelo juízo de origem; j) a apelada, na tentativa de contrapor os fatos, sequer juntou documentos aos autos; k) os danos morais se configuram *in re ipsa*; l) pugnam pela reforma integral da sentença, para a condenação da apelada ao pagamento de danos materiais e morais (fls. 285/295).

Tempestiva e preparada (fls. 296/297), vieram aos autos as contrarrazões (fls. 301/307).

Houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Prima facie, a despeito da oposição dos apelantes, é possível o seu julgamento de maneira virtual, porquanto, além de inexistir prejuízo processual efetivo, não há motivo justificado para que se designe pauta, a fim de que ocorra seu julgamento presencial ou telepresencial, de acordo com o que já se pronunciou este E. Tribunal de Justiça (Agravo Regimental Cível 1003033-06.2021. 8.26.0564, Relator (a): Edgard Rosa, Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível, Data do Julgamento: 10/08/2021, Data de Registro: 10/08/2021).

Este também é o entendimento do STJ: EDcl no AgInt nos EDcl nos EDcl na PET no AREsp n. 1.523.110/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 5/12/2022, DJe de 9/12/2022.

Cuida-se de ação indenizatória em que se discute a ocorrência *overbooking* no voo ida e o cancelamento do voo de volta em decorrência da aplicação da cláusula de “*no show*” para o voo de ida e os prejuízos materiais e extrapatrimoniais decorrentes da conduta adotada pela empresa aérea em detrimento dos autores.

Extrai-se da inicial que os apelantes adquiriram passagens aéreas da apelada com saída de Recife com destino a

Fortaleza prevista para o dia 26.08.2021 e saída de Fortaleza com destino a Recife em 30.08.2021.

Sucedem que os autores não conseguiram realizar o embarque no voo de ida devido a ocorrência de *overbooking*, tendo sido impedidos de embarcar sem nenhuma justificativa. Assim, adquiriram novas passagens para chegar a Fortaleza com algumas horas de atraso.

No retorno, foram informados que por conta de um “*no-show*” no voo de ida, suas passagens de volta haviam sido canceladas.

Acrescentam que contataram a companhia aérea informando sobre a necessidade de realocação em um voo de volta. Em adição, comprovam que estiveram no aeroporto de Fortaleza em 30.08.2021 (fls. 33), ocasião em que afirmam ter iniciado o procedimento de *check-in*, conseguindo inclusive comprar assentos, conforme documentos de fls. 36, provas não impugnadas pelo réu. Contudo, a apelada não concluiu a emissão das novas passagens, desse modo, os autores tiveram que comprar passagens rodoviárias de Fortaleza com destino a Recife, levando cerca de 15 horas para concluírem o trajeto via terrestre.

Por entender que houve falha na prestação de serviços, promoveram esta demanda, a qual objetivam indenização pelos danos materiais e morais sofridos que totalizam a quantia de R\$.18.090,00.

Os pedidos foram julgados improcedentes. Daí o inconformismo.

A sentença comporta reforma.

Ressalte-se 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).

Com efeito, no caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se o art. 22 do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.

No tocante à responsabilidade pelos danos:

“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”

Nesta senda, em relação às empresas prestadoras de serviços públicos, como o de transporte aéreo, adotou-se a responsabilidade objetiva integral pelos danos causados a seus passageiros.

É incontroverso nos autos que os autores firmaram com a ré contrato de transporte aéreo, no trecho de ida e volta de Recife a Fortaleza, em 26.08.2021, com retorno em 30.08.2021.

Ocorre que, no momento do embarque com destino a Fortaleza foram impedidos de embarcar sem qualquer justificativa.

Por seu turno, a ré defende que não houve "*overbooking*", bem como que o embarque não ocorreu em virtude de "*no show*".

Quanto ao cerne da controvérsia, a despeito da alegação da ré de não ter ocorrido "*overbooking*" ou a prática de qualquer ato ilícito, não logrou êxito em comprovar a ocorrência de culpa exclusiva dos autores.

Incontrastável a falha na prestação de serviços pela apelada, visto que não provou suficientemente a causa excludente de sua responsabilidade no não cumprimento do serviço contratado, nos termos do art. 14, §3º, do CDC e, responde, objetivamente, pelos danos causados aos demandantes.

Note-se que a ré sequer comprovou a inocorrência de "overbooking", visto que também não produziu nenhuma prova neste sentido.

Quanto ao cancelamento unilateral pela ré do voo de volta partindo de Fortaleza com destino a Recife, com fulcro na cláusula 3.1. inserida no contrato de transporte aéreo (fls.160) que autoriza o cancelamento da viagem de retorno em virtude do não comparecimento para embarque no voo de ida ("no show"), tal estipulação é nula e configura prática abusiva, pois coloca o consumidor em desvantagem exagerada, incompatível com a equidade (art. 51, *caput*, inciso IV, do CDC c.c. § 1º, inciso III, do mesmo dispositivo).

Neste viés, a adoção de tal procedimento pela companhia aérea caracteriza ato ilícito, ensejando a sua responsabilidade pelos danos sofridos pelos consumidores.

À propósitos, precedentes do C.STJ:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO
CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE
DEU PROVIMENTO AO RECLAMO DA PARTE
ADVERSA. INSURGÊNCIA DA DEMANDADA.

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."** (AgInt no AREsp 1447599/RJ, Rel. Ministro

relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, DJe 27/06/2019). Precedentes de ambas as Turmas que integram a Segunda Seção desta Corte. 2. Agravo interno desprovido. (STJ; AgInt no REsp n. 1.906.573/DF, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 31/5/2021, DJe de 4/6/2021) (g.n.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS DO TIPO IDA E VOLTA. CANCELAMENTO AUTOMÁTICO E UNILATERAL DO TRECHO DE VOLTA, TENDO EM VISTA A NÃO UTILIZAÇÃO DO BILHETE DE IDA (NO SHOW). CONDUTA ABUSIVA DA TRANSPORTADORA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 51, IV, XI, XV, E § 1º, I, II E III, E 39, I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESSARCIMENTO DAS DESPESAS EFETUADAS COM A AQUISIÇÃO DAS NOVAS PASSAGENS (DANOS MATERIAIS). FATOS QUE ULTRAPASSARAM O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. A controvérsia instaurada neste feito consiste em saber se configura conduta abusiva o cancelamento automático e unilateral, por parte da empresa aérea, do trecho de volta do passageiro que adquiriu as passagens do tipo ida e volta, em razão de não ter utilizado o trecho inicial. 2. Inicialmente, não há qualquer dúvida que a relação jurídica travada entre as partes é nitidamente de consumo, tendo em vista que o adquirente da passagem amolda-se ao conceito de consumidor, como destinatário final, enquanto a empresa caracteriza-se como fornecedora do serviço de transporte aéreo de passageiros, nos termos dos

arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Dessa forma, o caso em julgamento deve ser analisado sob a ótica da legislação consumerista, e não sob um viés eminentemente privado, como feito pelas instâncias ordinárias. 3. **Dentre os diversos mecanismos de proteção ao consumidor estabelecidos pela lei, a fim de equalizar a relação faticamente desigual em comparação ao fornecedor, destacam-se os arts. 39 e 51 do CDC, que, com base nos princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva, estabelecem, em rol exemplificativo, as hipóteses, respectivamente, das chamadas práticas abusivas, vedadas pelo ordenamento jurídico, e das cláusulas abusivas, consideradas nulas de pleno direito em contratos de consumo, configurando nítida mitigação da força obrigatória dos contratos (pacta sunt servanda).** 4. **A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no show), configura prática rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos referidos dispositivos legais, cabendo ao Poder Judiciário o restabelecimento do necessário equilíbrio contratual.** 4.1. Com efeito, **obrigar o consumidor a adquirir nova passagem aérea para efetuar a viagem no mesmo trecho e hora marcados, a despeito de já ter efetuado o pagamento, configura obrigação abusiva, pois coloca o consumidor em desvantagem exagerada, sendo, ainda, incompatível com a boa-fé objetiva, que deve reger as relações contratuais (CDC, art. 51, IV).** Ademais, a referida prática também configura a chamada “venda casada”, pois condiciona o fornecimento do serviço de transporte aéreo do “trecho de volta” à utilização do “trecho de ida” (CDC, art. 39, I). 4.2. **Tratando-se de**

relação consumerista, a força obrigatória do contrato é mitigada, não podendo o fornecedor de produtos e serviços, a pretexto de maximização do lucro, adotar prática abusiva ou excessivamente onerosa à parte mais vulnerável na relação, o consumidor. 5. Tal o quadro delineado, é de rigor a procedência, em parte, dos pedidos formulados na ação indenizatória a fim de condenar a recorrida ao ressarcimento dos valores gastos com a aquisição da segunda passagem de volta (danos materiais), bem como ao pagamento de indenização por danos morais, fixados no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor. 6. Recurso especial provido. (STJ; REsp n. 1.699.780/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 11/9/2018, DJe de 17/9/2018) (g.n.)

E, ainda: AgInt no AREsp 1336618/RJ, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 29/04/2019, DJe 02/05/2019; e REsp 1595731/RO, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 14/11/2017, DJe 01/02/2018.

Nessa linha, precedentes desta 38ª Câmara:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Contrato de transporte aéreo nacional. Nulidade da cláusula contratual que estabelece o cancelamento da passagem aérea de retorno em caso de no show. Reconhecimento. Prática abusiva que constitui excessiva desvantagem ao consumidor. Precedentes. Responsabilidade da companhia aérea pela indenização dos danos causados aos passageiros. DANOS

MATERIAIS. Prejuízo demonstrado. Reembolso. Necessidade. DANOS MORAIS. Configuração. Conduta abusiva que frustrou justa expectativa do consumidor. Indenização devida. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002975-66.2023.8.26.0003; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2024; Data de Registro: 01/08/2024) (g.n.)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO - Sentença de parcial procedência - Recurso de ambas as partes - **Cancelamento do voo de retorno em decorrência de "no show" no voo de ida - Prática abusiva - DANO MATERIAL - Configuração - Responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados ao passageiro - Precedentes do E.STJ e desta C. Câmara. Danos materiais. Comprovados - DANO MORAL - Danos extrapatrimoniais in re ipsa** - Indenização por danos extrapatrimoniais que deve ser fixada em R\$10.000,00 - Valor que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem causar o enriquecimento ilícito da parte - Sentença parcialmente reformada - RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1029447-41.2022.8.26.0003; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2024; Data de Registro: 25/07/2024) (g.n.)

Desse modo, sem maiores digressões, resta caracterizado o dever de indenizar ante a prática de ato ilícito.

No tocante ao dano material, ficou comprovado e corresponde ao prejuízo experimentado pelos autores que incorreram em gastos extras com passagens, limitados ao importe R\$.90,00 (noventa reais), conforme pleiteado na exordial.

Um detalhe importante: os novos valores pleiteados em sede de recurso serão desconsiderados por caracterizar manifesta inovação recursal, o que não se admite.

De outra banda, o dano moral na espécie é *in re ipsa*, ou seja, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

A responsabilidade pelo cancelamento do voo não pode ser considerada um mero aborrecimento.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao

ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra empresa aérea pratique ilícito semelhante.

In casu, além da requerida não ter comprovado suficientemente a causa excludente de sua responsabilidade no não cumprimento do contrato em relação ao voo de ida (de: Recife/ para: Fortaleza), nos termos do art. 14, §3º, do CDC, restou incontroversa a ocorrência de prática ilegal no que corresponde ao trecho de volta (de: Fortaleza/ para Recife), logo, responde, objetivamente, pelos danos causados aos demandantes que decorrem de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa dos consumidores de terem sido impedidos de embarcar.

E mais. Não se pode admitir a alegação genérica da possibilidade do cancelamento das passagens de retorno diante de não comparecimento dos consumidores no embarque de ida (prática considerada abusiva), sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é acolhido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos fixa-se a indenização no valor total sugerido na inicial, em R\$.18.000,00, ou seja, R\$.9.000,00 para cada autor, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para

repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar os demandantea pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Logo, julgo procedentes os pedidos para:

I- declarar nula a cláusula 3.1. relativa ao contrato de transporte aéreo firmado entre as partes e subscrita às fls.160, por configurar prática abusiva.

II- condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$.90,00 (noventa reais), atualizado desde o desembolso;

III- condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$.9.000,00, para cada autor, no total de R\$.18.000,00, corrigido a partir da publicação do acórdão (súmula 362 do STJ).

Nos capítulos I e II incidirão juros de mora de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024, contados desde a citação, e partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Sucumbente a ré arcará com o pagamento de custas, despesas processuais, incluídos os honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC e

do Tema Repetitivo 1.076, do STJ, em observância ao grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, na **parte conhecida**.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora