



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000345440

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1107751-23.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes KEILA PINHEIRO COSTA SOUZA RIBEIRO, IGOR FREDERICK GONÇALVES NOBRE, ANA CLARA SOUZA PINHEIRO e ANA KAROLINE SOUZA PINHEIRO, 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 em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39063

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1107751-23.2023.8.26.0002

**COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE SANTO AMARO - 13ª VARA CÍVEL
JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: NOME DO JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA NÃO
INFORMADO**

**APELANTES: KEILA PINHEIRO COSTA SOUZA RIBEIRO, IGOR FREDERICK
GONÇALVES NOBRE, ANA CLARA SOUZA PINHEIRO E ANA KAROLINE SOUZA
PINHEIRO**

APELADO: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

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 EM PARTE.

RELATÓRIO

Recurso de apelação contra r. sentença (fls. 147/148) que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pelos apelantes, condenando-os ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Sustentam os autores (fls. 151/168) que a prática de cancelar o bilhete de volta em razão do não comparecimento no voo de ida é abusiva. Afirmam que foi necessário adquirir novas passagens para retornar, situação que lhe causou transtornos, justificadores de indenização por danos materiais e morais. Pugnam pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 174/179).

VOTO

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pelos apelantes, que alegam, em suma, ter sofrido danos em razão do cancelamento de voo. Afirmam que adquiriram passagens aéreas de ida, de Goiânia para São Paulo e de

São Paulo para Ilhéus, para o dia 26.10.2023, e passagens de volta, de Ilhéus para São Paulo e de São Paulo para Goiânia, para o dia 31.10.2023. Entretanto, admitem que efetuaram a compra dos bilhetes de ida para o dia 26.10.2023 e não para o dia pretendido (27.10.2023).

Afirmam que, ao se dirigirem ao guichê da requerida para obter informações, foram informados de que os trechos de sua viagem de volta haviam sido cancelados, não lhes restando outra alternativa senão a aquisição de novas passagens para os trechos de ida e de volta. Pretendem o ressarcimento dos valores despendidos com a aquisição de novas passagens para os trechos de volta, bem como a condenação da companhia aérea ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$. 10.000,00 para cada autor.

Razão parcial assiste aos apelantes.

Com efeito, é nula, de pleno direito, a cláusula que, em contrato de adesão de serviço de transporte aéreo de passageiros, estabelece o cancelamento do trecho de volta em caso de não comparecimento para embarque para o voo de ida (*no show*), pois tal prática é abusiva, colocando o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja, incompatível com a equidade (art. 51, *caput*, inciso IV, do CDC c.c. § 1º, inciso III, do mesmo dispositivo).

Deste modo, fundada em cláusula abusiva, a adoção de tal procedimento pela companhia aérea caracteriza ato ilícito, ensejando a sua responsabilidade pelos danos sofridos pelos consumidores.

Esse o entendimento manifestado nos julgados mais recentes do Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO 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. AGRAVO 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 (*noshow*), porquanto

essa prática é rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Precedente.

2. Agravo interno desprovido.” (AgInt no AREsp 1447599/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/06/2019, DJe 27/06/2019)

No mesmo sentido, confira-se: REsp 1699780/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2018, DJe 17/09/2018; 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.

Na hipótese, o dano material ficou comprovado e corresponde ao prejuízo experimentado pelos autores, que foram obrigados a adquirir novas passagens aéreas para os trechos de volta, no valor de R\$. 5.326,17.

Deste modo, a ré deverá restituir referido valor corrigido monetariamente a partir do desembolso, pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE, e os juros moratórios serão contados da citação, no importe de 1% ao mês, e, a partir de 30.8.2024, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos (Lei nº 14.905/2024).

No tocante aos danos morais, respeitada convicção em contrário, presumível o sofrimento causado aos autores pelo cancelamento das passagens aéreas que seriam utilizadas nos trechos Ilhéus – São Paulo e São Paulo – Goiânia.

No caso, a justa expectativa de aproveitarem com tranquilidade a viagem e retornarem a Goiânia sem transtornos ou contratempos foi frustrada pela conduta injustificada da ré, que cancelou indevidamente os voos de volta.

Em suma, inegáveis os danos extrapatrimoniais sofridos pelos passageiros, não se tratando, à evidência, de mero aborrecimento, mas de fato que merece, efetivamente, tutela no campo da responsabilidade civil, como, aliás, reconhecem os ministros do Superior Tribunal de Justiça nos precedentes já mencionados anteriormente.

De rigor, portanto, a condenação da companhia aérea à indenização por

danos morais causados aos autores.

Quanto ao valor da indenização, deve-se considerar a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

E, diante de tais parâmetros, considerando-se a finalidade da reparação e o caráter preventivo da indenização, mostra-se adequada à situação lamentada a fixação de valor inferior ao pretendido, ou seja, no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor (Ana Karoline, Ana Clara e Igor), totalizando a quantia de R\$. 15.000,00, por se tratar de quantia que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A correção monetária será aplicada a partir da publicação do acórdão, pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE, e os juros moratórios serão contados da citação, no importe de 1% ao mês, e, a partir de 30.8.2024, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos (Lei nº 14.905/2024).

Diante da modificação do resultado do julgamento, impõe-se reconhecer a sucumbência da ré, que arcará com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, dá-se provimento em parte ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator