



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353341

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012755-42.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), é apelada MARLENE DA CONCEIÇÃO ALVES CAPELLARI.

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 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), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 36637

COMARCA: São Paulo – Foro Regional de Nossa Senhora do Ó – 2ª Vara Cível

APTE. : Tam Linhas Aéreas S/A (Latam Airlines Brasil)

APDO. : Marlene da Conceição Alves Capellari

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS. PRETENSÃO AO REEMBOLSO INTEGRAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECONHECIDOS EM SENTENÇA. APELAÇÃO DA RÉ. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória de danos materiais e morais ajuizada pela recorrida em face da companhia aérea. Aquisição de sete passagens aéreas. Pedido de cancelamento e reembolso integral das quantias pagas.

II. Questão em Discussão

2. Discute-se se a companhia aérea tem o dever de reembolsar integralmente os valores pagos pela consumidora diante da impossibilidade de embarque por motivos profissionais.

III. Razões de Decidir

3. O dano material só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo. O contrato de compra e venda foi celebrado corretamente, e a desistência ou cancelamento é direito do consumidor, mas não garante reembolso integral.

4. As passagens foram adquiridas na modalidade "Light", que não prevê reembolso integral. A responsabilidade pelo fortuito externo não pode ser imputada à companhia aérea.

5. O impedimento de viagem decorreu de motivo particular da autora, configurando fortuito externo, não sendo atribuível responsabilidade à transportadora.

6. A previsão contratual de retenção de valores em casos de cancelamento, dentro dos limites legais, não caracteriza prática abusiva.

7. Inocorrência de danos morais. Fatos alegados na inicial que não extrapolam o limite de mero aborrecimento e infortúnio.

IV. Dispositivo e Tese



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8. Recurso provido.

Tese de julgamento:

1. Inexiste dever de reembolso integral em razão de fortuito externo quando o consumidor optou pela aquisição de passagens aéreas com tarifas que não cobre a possibilidade de reembolso, incorrendo em livre assunção de riscos e ausentes os danos morais.”

Legislação Citada: CC, art. 944; CPC, art. 355, I.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1006771-44.2023.8.26.0010, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 07/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1004941-66.2020.8.26.0004, Rel. Rodolfo Pellizari, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 31/01/2022.

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 185/188, proferida pela MM. Juíza de Direito, Dra. Daiane Thaís Souto Oliva de Souza, que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória ajuizada pela apelada em face da apelante. Recorre a ré e busca a reforma da sentença. Recurso regularmente processado e respondido (fls. 208/218).

Complementação do preparo recursal realizada às fls. 160/162.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória de danos materiais e danos morais ajuizada por Marlene da Conceição Alves Capellari em face de Tam Linhas Aereas S/A.

Narra os autora ter adquirido 07 (sete) passagens aéreas com destino a Natal/RN para um evento familiar, sendo seis dessas passagens pagas por cartão de crédito e uma por meio de sistema de milhas, gerando o total de R\$ 12.616,32.

Informa que um dos parentes ficou impossibilitado de viajar por motivos profissionais, de modo que a autora entrou em contato com a ré para cancelar apenas uma das passagens compradas.

Ao iniciar o procedimento de cancelamento digitalmente, o sistema não ofereceu a possibilidade de cancelar apenas um dos bilhetes. Na sequência, a autora alega que foram canceladas todas obtidas via cartão de crédito. Ao entrar em contato com a ré, foi informada que, por terem sido adquiridas em lote, não seria possível eliminar apenas uma.

Narra que fez o cancelamento das passagens e teve que realizar novamente a compra das que foram indevidamente retiradas, despendendo o valor de R\$ 13.549,60.

Relata que, na data 24/05/2024, a autora se submeteu ao procedimento pré-processual de número 1009693-68.2024.8.26.0351, pleiteando o ressarcimento do valor gasto, assim como compensação por danos morais. Alega que, não houve solução na audiência designada.

Assim, requer a procedência do pedido, condenando-se a

requerida a ressarcir o valor de R\$ 13.549,60, bem como a compensação por danos morais.

Emenda da inicial para quantificação dos danos morais em R\$ 10.000,00 (fl. 96).

Validamente citada, a ré ofertou a contestação, de fls. 105/118, rechaçando todo o alegado, não subsistindo o dever de indenizar, pugnano pela improcedência da ação.

Réplica de fls. 167/183.

Nos termos do art. 355, I do CPC, foi proferida r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para: a) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais em R\$ 13.549,60 corrigidos desde a data do desembolso e acrescido de juros de mora contados da citação; b) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 observada a correção monetária desde a prolação do decisorio e juros de mora da citação.

Recorre a ré.

É a síntese do necessário.

Preservado o posicionamento da i. magistrada sentenciante, a razão está com a ré.

O dano material, como largamente sabido, só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo, já que o art. 944, caput, do CC estabelece que a indenização mede-se pela extensão do dano.

As passagens aéreas foram adquiridas em outubro de 2023 para viagem entre os dias 10 e 15 de dezembro para evento familiar.

Um dos parentes não pode viajar, sendo que a autora requereu o cancelamento com o imediato reembolso.

Informada de que o sistema da Latam interpretou o cancelamento como compra em lote, não foi possível o cancelamento de um passageiro.

Na tentativa de minimizar os prejuízos, a autora foi forçada a adquirir novamente as cinco passagens que foram indevidamente canceladas pelo sistema da ré, desembolsando o valor adicional de R\$ 13.549,60.

Ora, o incidente narrado é fortuito externo, não devendo ser imputada a responsabilidade à companhia aérea.

Ausente o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da companhia aérea.

O contrato de compra e venda foi perfeitamente celebrado, possível a desistência ou cancelamento.

É um direito do consumidor, não há dúvidas.

Resta saber se a autora faz jus à integralidade daquilo que pagou. Essa é a questão.

Bem esclarecedoras as informações expostas em peça contestatória sobre as várias categorias de passagens aéreas no que toca às taxas e tarifas, além, claro, localização dos assentos.

São em sete as classes tarifárias, de denominação inglesa: *basic, lighth, standard, plus***, full, premium economy, premium business*.

Na tabela de fl. 108 da defesa, fácil apurar que nas categorias “*basic*”, “*lighth*”, “*standard*”, “*plus****” o reembolso integral das passagens não é previsto.

A autor adquiriu as passagens aéreas na modalidade “*Light*”, evidenciando na assunção de riscos, ciente dessa impossibilidade de reembolso (fls. 20/24 e 56/65).

Claro que quanto melhor a tarifa (que é mais dispendiosa), melhores serão seus benefícios. A tarifa sem reembolso é mais barata.

É a regra da atividade econômica para aquisição de bens e insumos.

Não há nada de errado nessas propostas, até porque cabe

ao consumidor a opção que melhor atende às suas necessidades financeiras.

Observadas as devidas proporções é a mesma hipótese de o consumidor não contratar seguro de viagem para outro País e assumir eventuais prejuízos em razão de acidente ou doenças.

Vige a máxima de que quem aufere bônus, tem de arcar com os ônus.

E é claramente o caso dos autos.

É a posição de Rizzatto Nunes em Curso de Direito do Consumidor, 12ª edição, São Paulo, Saraiva:

“O princípio da transparência, expresso no caput do art. 4º do CDC, se traduz na obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos e, também, gerará no contrato a obrigação de propiciar-lhe o conhecimento prévio de seu conteúdo. O princípio da transparência será complementado pelo princípio do dever de informar, previsto no inciso III do art. 6º, e a obrigação de apresentar previamente o conteúdo do contrato está regrada no art. 46.

(...)

Não se vende produto sem serviço. É preciso dizer que modernamente o serviço passou a ter uma importância excepcional no mercado. Os profissionais de marketing, por exemplo, dão hoje prevalência ao aspecto do atendimento ao consumidor no que respeita à oferta de produtos e serviços em geral. Ora, atendimento ao consumidor é prestação de serviços. Temos de lembrar, então, que qualquer venda de produto implica a simultânea prestação de serviço. O inverso não é verdadeiro: há serviços sem produtos. Assim, por exemplo, para vender um par de sapatos, o lojista tem de, ao mesmo tempo, prestar serviços: vai atender o consumidor, trazer os sapatos por ele escolhidos, colocá-los nos seus pés para que os experimente, dizer como pode ser feito o pagamento, passar o cartão de crédito na maquineta etc. Já na prestação do serviço de consulta médica, por exemplo, há apenas serviço.

(...)

O dever de informar é princípio fundamental na Lei n. 8.078, aparecendo inicialmente no inciso III do art. 6º, e, junto ao princípio da transparência estampado no caput do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado.

Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões. Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

O princípio da transparência, como vimos, está já previsto no caput do art. 4º, e traduz a obrigação de o fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato que está sendo apresentado.

Assim, da soma dos princípios, compostos de dois deveres —o da transparência e o da informação—, fica estabelecida a obrigação de

o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como das cláusulas contratuais por ele estipuladas.” (g.n.)

Nessa mesma linha argumentativa, confira-se a jurisprudência deste Tribunal Bandeirante:

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência - Desistência manifestada pela consumidora após o prazo de 24 horas, previsto pelo artigo 11, da Resolução ANAC nº400/2016 – Descabimento da pretensão de restituição dos valores pagos sem qualquer ônus – Suposta piora de quadro clínico de saúde que não traduz, por si só, em hipótese excepcional a justificar o reembolso – Aquisição de tarifa que não contempla reembolso de valores e comunicação da desistência no prazo de 10 dias antes do embarque, o que dificulta sua nova comercialização – Ausência de conduta abusiva da transportadora – Dano moral inexistente, nas circunstâncias – Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006771-44.2023.8.26.0010; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024)

Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais. Transporte aéreo. Voo internacional. Falha na prestação de serviços. Emissão de bilhetes referente ao trecho São Paulo – Santiago no período noturno, em horário diverso daquele escolhido pela passageira na aquisição das passagens (no período da manhã), o que teria inviabilizado a programação inicial da viagem e levado à consumidora a comprar passagens com outra companhia aérea. Sentença de improcedência. Inconformismo da requerente. Falha na prestação de serviços. Descabimento. Argumentos da apelante que não convencem. Recebimento da confirmação da compra via email no mesmo dia da aquisição. Reclamação, contudo, que só foi registrada junto à ré após 13 dias da efetivação do negócio. Elementos dos autos que permitem concluir que a divergência dos horários decorreu de culpa exclusiva da compradora no ato da compra, ou ocorreu eventual arrependimento posterior. Incidência de multa por desistência do voo por iniciativa do passageiro após o decurso de 24 horas da compra que decorre de expressa previsão legal (art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC). Ausência de nexo causal entre a conduta da ré e o dano sofrido. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004941-66.2020.8.26.0004; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2022; Data de Registro: 31/01/2022)

Danos materiais indevidos por isso.

Recurso provido.

E igualmente os danos morais não de ser afastados.

A situação fática deve ser bem avaliada para constar-se se a situação a que foi submetido a autora é capaz de ultrapassar os infortúnios toleráveis diante das intercorrências possíveis.

Da narrativa dos fatos, extrai-se que todo o imbróglio causado o foi por exclusiva escolha da autora quanto à modalidade da tarifa das passagens aéreas. Ela que concorreu para a eclosão do infortúnio.

Fato esse que, por si só, não ensejaria na ocorrência dos propalados danos morais. E o fato não passou disso.

As circunstâncias narradas pela apelante não erigem à qualidade de fatos geradores de dano moral, mesmo porque são fatos corriqueiros no cotidiano.

Diante dos fatos narrados, é possível concluir que não há elementos substanciais colimados com a impossibilidade de reembolso, não expressivo, que resultem no dano moral alegado.

Com efeito, para acolhimento da pretensão de indenização é necessário que se prove a ocorrência de abalo à moral da recorrente, abalo psicológico ou qualquer outro requisito que dê aporte à indenização, tal como eventual negatização, protestos, cobrança vexatória, etc.

Nada de concreto foi trazido à tona a justificar os danos morais.

Não é o que ocorreu “in casu”, vez que mero dissabor não enseja a reparação perseguida.

Recurso provido.

Diante do provimento do recurso, a disciplina da sucumbência há de ser revista.

Sai a autora e apelada condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa (observada a emenda da inicial).

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator