



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000361004

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009256-69.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, são apelados/apelantes RICHARD MOISES MENDOZA LOPEZ (JUSTIÇA GRATUITA), MIGUEL ANGEL LOPEZ CHACON (JUSTIÇA GRATUITA), MELANY GAELYS LOPEZ MENDOZA (JUSTIÇA GRATUITA) e LEIDYS ISABEL MENDOZA LOPEZ (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado 123 VIAGENS E TURISMO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso de apelação da ré e deram provimento ao recurso adesivo dos autores.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1009256-69.2023.8.26.0704

Apelante/Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A

Apelados/Apelantes: Richard Moises Mendoza Lopez, Miguel Angel Lopez Chacon, Melany Gaelys Lopez Mendoza e Leidys Isabel Mendoza Lopez

Apelada: 123 Viagens e Turismo Ltda.

Comarca: São Paulo

Juíza sentenciante: Dra. Fernanda Soares Fialdini

Voto nº 31.420

Apelação e Adesivo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Procedência. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de bilhetes de passagens sem aviso prévio. Condição imigratória dos passageiros. Atraso de mais de cinquenta dias na viagem. Aquisição das passagens aéreas pelo sítio eletrônico da corre “123 Viagens” mediante utilização de milhagem de terceiros. Cadeia de consumo e parceira comercial entre os fornecedores evidenciadas. Responsabilidade solidária caracterizada. Fortuito interno. Descumprimento do dever de assistência. Falha na prestação dos serviços configurada. Danos materiais bem reconhecidos. Danos morais inerentes ao fato. Hipervulnerabilidade do consumidor imigrante. Indenização ora majorada para R\$ 10.000,00 para cada autor. Multa cominatória. Descumprimento por mais de um mês da obrigação de fazer determinada em sede de tutela de urgência. Astreintes bem fixadas em valor proporcional. Recurso de

apelação do réu improvido e recurso adesivo dos autores provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 500/507, cujo relatório é adotado, e acrescida da decisão de pág. 529 que reeditou o seu dispositivo em sede de embargos de declaração, assim julgou procedente a presente ação de obrigação de fazer cumulada com pedidos de indenização por danos materiais e morais em razão de cancelamento de passagem aérea pela parte requerida:

Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, julgo procedentes os pleitos exordiais, a fim de condenar as rés, solidariamente: [a] ao cumprimento da obrigação de fazer consistente no transporte dos autores Miguel, Leidys e Melany de Manaus/AM até São Paulo/SP, cujo cumprimento já se deu pela parte ré GOL; [b] ao pagamento de R\$ 121,27 a título de danos materiais, com correção monetária, pela tabela prática do TJSP e desde a data do desembolso, e juros de mora, de 1% ao mês e a contar da citação; [c] ao pagamento de R\$ 4.000,00 de danos morais a cada autor (totalizando R\$ 16.000,00), com juros de mora, de 1% ao mês e a contar do evento danoso, e correção monetária, pela tabela prática do TJSP e desde a fixação; e [d] ao pagamento de multa por atraso no cumprimento da obrigação de fazer nos limites da tutela concedida, a qual torno definitiva nesta sentença.

Condeno as rés, também solidariamente, ao

pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios, fixados estes em 10% do valor da condenação.

Inconformada, a companhia aérea requerida interpôs recurso de apelação às págs. 532/553 com vistas à inversão do resultado e ao afastamento da condenação ao pagamento de *astreinte*, e, subsidiariamente, postula a redução do valor da multa e da indenização por danos morais.

Argumenta, em síntese, a ocorrência de excludente de responsabilidade, a inexistência de falha na prestação dos seus serviços e que agiu no exercício regular do direito, amparando-se nos precedentes que menciona, e aduz sobre a inexistência de dano moral e a configuração de multa e indenização excessivas.

A recorrente discorre, ainda, sobre a inexistência de vínculo ou parceria comercial entre a companhia aérea e a empresa corré 123 Milhas, a compra dos bilhetes ter sido realizada mediante a utilização de milhagem de terceiros por meio do programa “Smiles” e o cancelamento da reserva efetuado pelo titular da conta “Smiles”, que é terceira pessoa não participante da lide.

A parte autora, por sua vez, apresentou recurso adesivo a postular a majoração da quantia da indenização por danos morais para o valor de R\$ 10.000,00 para cada autor (págs. 579/592).

Os recursos foram processados e respondidos, e a companhia aérea arguiu preliminar de não conhecimento (págs. 560/578 e 596/608).

À pág. 613 foi determinada a regularização do recolhimento do preparo recursal da apelação, o que foi atendido às págs.

615/617.

O pedido de efeito suspensivo à apelação¹ foi indeferido (pág. 618/619).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento dos recursos, vez que tempestivos e que bem preparado o recurso da companhia aérea e os autores são beneficiários da gratuidade da justiça.

Trata-se de ação em que os autores alegam que o autor Richard adquiriu para seus familiares três passagens aéreas para o trecho Manaus - São Paulo, operado pela corré Gol, por meio do site da empresa corré 123 Milhas, com embarque previsto para o dia 17.09.2023, porém só tomaram conhecimento acerca do cancelamento de uma das passagens quando foram ao aeroporto buscar informações sobre o embarque no dia anterior à data da viagem e dos demais bilhetes no dia do embarque (págs. 46/90).

Narram que, com o fato de serem imigrantes vindos da Venezuela em busca de melhores condições de vida, de não possuírem moradia e não terem condição de se manter em Manaus e tampouco de adquirir novos bilhetes de passagens que teria o custo de R\$ 8.000,00, ficaram desesperados e procuraram resolver a questão administrativamente, registraram reclamação no Procon, no Reclame Aqui e no site da ANAC, mas não obtiveram êxito ou qualquer auxílio da companhia aérea que se limitou a transferir a responsabilidade para a corré 123 Milhas.

Assim, ajuizaram a presente ação a fim de buscar a emissão de passagens áreas, com urgência, e a condenação das rés à reparação pelos danos materiais e morais sofridos pelos autores.

Pois bem.

¹ Processo nº 2021937-61.2025.8.26.0000.

É incontroverso o cancelamento das passagens adquiridas sem aviso prévia comunicação aos autores, bem como são incontroversas a condição imigratória dos interessados e a reacomodação em voo somente mediante ordem judicial e com mais de 50 dias após a data contratada (págs. 394/396 e 431/436).

Ademais, inequívoca a relação de consumo entre as partes mediante celebração de contrato de transporte aéreo, cabe aos prestadores de serviços a obrigação de cumpri-lo com segurança e de forma fiel à contratada, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados.

E, no presente caso, restou evidenciado que a 123 Milhas e a companhia aérea integram a mesma cadeia de consumo e que há parceria comercial entre esses fornecedores, inclusive mediante negociação de créditos, efetivação de reservas e emissão de passagens e, assim sendo, ambas respondem objetiva e solidariamente pelos riscos do negócio e pelo cancelamento dos bilhetes sem a devida notificação prévia dos passageiros, consoante o disposto nos artigos 7º, 14 e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor e do art. 734 do Código Civil.

Rememore-se que a responsabilidade da companhia aérea no caso concreto, a princípio, foi analisada ao tempo do julgamento do Agravo de Instrumento nº 2293020-27.2023.8.26.0000, inclusive.

Fato é que até aqui a companhia aérea demandada não se desincumbiu do ônus de provar excludentes de responsabilidade, pois, embora alegue que a emissão e o cancelamento dos bilhetes aéreos dos autores ocorreram por culpa da intermediadora e de terceiro ante a modalidade de aquisição das passagens aéreas pelo programa de milhagem, não produziu qualquer prova documental da inexistência de falha por culpa própria ou que houve comunicação prévia dos autores sobre o

cancelamento dos bilhetes ou então da agência de viagem, tampouco demonstrou ter prestado a adequada e integral assistência aos passageiros que é devida nos termos da legislação consumerista ou ofertado viagem em voo mais próximo do originalmente contrato, ainda que em outra companhia aérea.

Além disso, repita-se, a recorrente “é quem deveria se acautelar da prática comercial contra a qual se volta na sua defesa, o que não fez”, de modo que descabido querer transferir ao consumidor os riscos da atividade relativo ao programa de milhagens do transportador aéreo, o que invalida a alegação de boa-fé, especialmente considerando a condição migratória dos autores.

Ora, o cancelamento das passagens aéreas sem aviso prévio aos passageiros caracteriza o fortuito interno, vez que se trata de problema inerente ao risco dos serviços prestados pela agência de viagem e pela companhia aérea, o que impõe o reconhecimento da falha na prestação de serviço das empresas corréis, que gera o dever de reparar os prejuízos daí decorrentes.

Logo, evidenciada a responsabilidade das requeridas e configurado o nexo de causalidade, correto o reconhecimento do direito da parte autora ao recebimento de indenização por danos materiais, como determinado pela sentença, vez que suficientemente demonstrados (pág. 69).

Com relação aos danos morais, reconhecida a hipervulnerabilidade do consumidor imigrante, o constrangimento sofrido pelos autores ultrapassa o mero aborrecimento, tendo em vista a desassistência aos passageiros, especialmente em condição imigratória e dentre eles um bebê de pouco mais de um ano de idade (pág. 36), a irreversibilidade do tempo consumido e a insegurança gerada, bem como o

excessivo atraso na viagem previamente programada, o desconforto, a frustração, a aflição, a angústia e a potencialização do sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor imigrante para solução do problema, o que contém em si carga de afetação da paz e tranquilidade dos passageiros.

E, nesse contexto, o dano moral é inerente e não presumido, de modo que também foi bem reconhecido o direito da parte autora à reparação a tal título.

A propósito assim já decidiu esta C. Corte:

APELAÇÃO. Ação De Indenização Por Danos Materiais e Morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Transporte aéreo nacional. Trecho entre São Paulo e Fortaleza. Cancelamento unilateral das passagens aéreas adquiridas pelo autor junto a corré 123 milhas. 1. Responsabilidade solidária da requerida Gol Linhas Aéreas S.A. Ainda que a companhia aérea suscite a irregularidade da prática exercida pela 123 Milhas, consistente na venda de passagens por meio de milhas de terceiros, nota-se que a empresa de aviação nada faz para impedir tal conduta, pois aceita as reservas e emiti as passagens. Solidariedade caracterizada. Precedentes desta C. Câmara. 2. Dano moral configurado. Autor que somente foi comunicado acerca do cancelamento das passagens no momento de embarque. Negligência das rés quanto ao dever de informação. Demandante tentou obter a restituição extrajudicialmente via PROCON, sem obter sucesso. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. 3. Fixação de R\$ 3.000,00 a

título de dano moral indenizável. Quantia proporcional e razoável ao caso concreto. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1114266-37.2024.8.26.0100; Relator: Regis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025).

Apelação - Transporte aéreo nacional - Ação indenizatória - Sentença de acolhimento parcial dos pedidos - Irresignação, da companhia aérea, parcialmente procedente. 1. Passagens aéreas da corré "Gol" adquiridas em favor da autora por meio da plataforma de serviços da corré 123 Milhas. Aquisição realizada pela aludida corré, por intermédio do chamado programa "smiles", mediante a utilização de milhas pertencentes a terceiro. Passagens canceladas pela companhia aérea, supostamente a pedido do terceiro adquirente, depois de já emitidas em proveito da autora. Cancelamento esse que, no mínimo, infringiu o princípio da boa-fé, até mesmo porque a companhia aérea, no mínimo, sabia perfeitamente dos artifícios utilizados pela corré para a compra de passagens e disso se beneficiava, existisse ou não parceria explícita entre tais personagens. Inadmissível tal cancelamento sem a aquiescência daquele em favor de quem se estipulou a obrigação, uma vez que esta fora sacramentada com a anterior emissão dos bilhetes (CC, art. 436, parágrafo único). 2. Inequívoco o dano disso proveniente. Caso em que, no entanto, a autora

obteve, por meio de tutela de urgência, a reemissão dos bilhetes e, embora com alguns transtornos, realizou a viagem. Obrigação de fazer, bem ou mal, cumprida. Consequente afastamento da condenação ao pagamento de indenização por perdas e danos em função do suposto inadimplemento daquela obrigação.

3. Dano moral caracterizado, também pelo prisma da teoria do desvio produtivo. Compensação a esse título arbitrada em primeiro grau, no valor de R\$ 5.000,00, não comportando a pretendida redução. 4. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano material. Deram parcial provimento à apelação. (TJSP; Apelação Cível nº 1137949-40.2023.8.26.0100; Relator: Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024).

APELAÇÃO - Ação de indenização - Cancelamento de reserva de passagens aéreas - Autores que souberam do cancelamento no momento do embarque - Necessidade de aquisição de novas passagens para o dia seguinte, em voo com conexões e desembarque em cidade distante do destino final - Trecho de 500 km realizado pela via terrestre - Atraso de cerca de 24 horas para chegada ao destino final contratado, nos voos de ida e de volta - Pretensão de majoração do dano moral - Recursos interpostos por ambas as partes - Ré que noticia aquisição de passagens por meio da 123 Milhas - Alegação de culpa exclusiva da empresa

intermediadora e irregularidade na transação de milhas - Circunstância inoponível aos autores - Ré que integra a cadeia de fornecedores e deve responder pelos danos oriundos do cancelamento do voo contratado - Dano material consistente em passagem e transporte comprovado - Dano moral configurado - Indenização devida - Valor indenizatório majorado - Sentença reformada em parte - Recurso dos autores parcialmente provido, desprovido o recurso do réu. (TJSP; Apelação Cível nº 1017697-90.2023.8.26.0008; Relator: Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024).

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA DE VOLTA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DOS AUTORES QUE PRETENDEM A MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS, O QUE NÃO VINGA, DADAS AS ESPECIFICIDADES DO CASO. APELO DA 1 2 3 MILHAS- ILEGITIMIDADE PASSIVA QUE NÃO PROSPERA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL. RECURSO DA COMPANHIA AÉREA- ILEGITIMIDADE PASSIVA QUE NÃO A SOCORRE. TODOS OS FORNECEDORES TÊM RESPONSABILIDADE POR EVENTUAIS DEFEITOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EM QUALQUER PONTO DA CADEIA DE FORNECIMENTO, NOS TERMOS DOS ARTS. 7º,

PARÁGRAFO ÚNICO, 14 E 25 TODOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDOS. RECURSOS NÃO PROVIDOS.
(TJSP; Apelação Cível nº 1021295-04.2022.8.26.0003; Relator: César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023).

No que diz respeito ao valor da indenização, observando os fatos narrados, o conjunto probatório e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, a quantia fixada em primeiro grau deve ser majorada para R\$ 10.000,00 para cada autor, totalizando a quantia de R\$ 40.000,00, tendo em vista as especificidades do caso concreto, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a gravidade dos fatos, o desvio produtivo da parte autora, a ausência de prova de fornecimento de assistência integral e adequada aos consumidores, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado às empresas requeridas para dissuadi-las de práticas tais quais a relatada nos autos, restando assim provido o recurso adesivo da parte autora.

Com relação à multa, razão não assiste à companhia aérea apelante, pois está prevista no art. 537 do CPC e sua aplicação ocorre quando configurado o descumprimento da determinação judicial, como no caso dos autos o foi pelas requeridas, ante a persistência no não cumprimento da obrigação de fazer determinada em sede de tutela de urgência para emissão dos bilhetes aos passageiros em questão, o que autoriza a imposição de multa cominatória conforme estabelecido na sentença.

Inexiste ilegalidade ou excesso na conformidade em que

a multa foi estipulada, ante o descumprimento por mais de um mês desde a intimação da tutela de urgência e deliberadamente protelado pelas empresas requeridas (págs. 101/102, 110/115, 116, 172, 181/219, 220, 231, 394/396 e 431/432), o que é demonstração cabal de sua razoabilidade.

Sendo assim, não há o que ser ajustado no valor do preceito cominatório, pois a limitação da multa diária a dez incidências infracionais na presente hipótese foi generosa em garantir a reclamada proporcionalidade no valor de R\$ 20.000,00.

Nessas condições, apenas o recurso adesivo da parte autora merece acolhimento a fim de majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 para cada autor, totalizando uma quantia de R\$ 40.000,00, devendo ser mantida, no mais, a sentença apelada.

Por força da sucumbência recursal, em observância ao decidido pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo nº 1.059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), nos termos do §11 do art. 85 do CPC, majoram-se em cinco pontos percentuais os honorários recursais fixados pela sentença em desfavor da companhia aérea apelante.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso de apelação da ré e pelo provimento do recurso adesivo dos autores, conforme acima especificado.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator