



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000363153

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003937-27.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelada KAMILA DE SOUZA ASSUNÇÃO.

ACORDAM, em 24ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003937-27.2024.8.26.0077

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado: Kamila de Souza Assunção

Comarca: Birigüi

Voto n. 24.319

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de reservas – Suspeita de fraude – Sentença de parcial procedência – Recurso da companhia aérea.

DANOS MATERIAIS – Compra de passagens aéreas realizadas em site de agência de turismo (123 Milhas) – Confirmação da reserva por parte da companhia aérea – Autora, no dia da viagem, surpreendida com a notícia de que as reservas foram canceladas devido à suspeita de fraude (utilização de milhas de titularidade de pessoa desconhecida como meio de pagamento) – Falha da companhia aérea configurada – Pedido da agência de turismo, com informação sobre a forma de pagamento, aceito de imediato pela requerida, sem nenhum tipo de ressalva – Emissão dos comprovantes de reserva – Legítima expectativa de direito da autora quanto à realização da viagem – Cancelamento unilateral e sem aviso prévio – Comportamento contraditório da ré – Vedação ao “venire contra factum proprium” – Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça – Despesas com consulta de veterinário e exame a fim de possibilitar o embarque de animal de estimação na cabine da aeronave – Prejuízo material, no valor de R\$ 1.818,80 (passagens áreas e procedimentos com o animal de estimação), bem reconhecido pelo douto magistrado – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

DANOS MORAIS – Cancelamento inesperado da reserva, negativa de embarque e impossibilidade de visitar familiares na cidade de destino, certamente causaram desestabilização no plano psíquico da vítima e em sua esfera emocional – Viagem não realizada – Fato que ultrapassa o mero dissabor e justifica o dever de indenizar – Quantia fixada em Primeira Instância (R\$ 10.000,00) comporta redução para o patamar de R\$ 5.000,00 – Quantum que está em consonância com as particularidades da lide e se afigura suficiente para compensar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

demandante pelos transtornos sofridos, além de servir de incentivo para que a companhia aérea adote providências mais eficazes – Precedentes – Sentença reformada para reduzir a verba indenizatória para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por **KAMILA DE SOUZA ASSUNÇÃO** contra **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**.

Narra a autora que adquiriu passagens aéreas no *site* de agência de turismo (123 Milhas), no valor total de R\$ 1.688,80, conforme a seguir indicado:

(i) **IDA:** Voo 2335, decolagem do aeroporto de Araçatuba/SP às 17h20 do dia 23.12.2023 e chegada ao aeroporto de Porto Seguro/BA às 19h30 do mesmo dia.

(ii) **VOLTA:** Voo 2398, decolagem do aeroporto de Porto Seguro/BA às 14h30 do dia 06.01.2024 e chegada ao aeroporto de Araçatuba/SP às 16h40 do mesmo dia.

A autora relata que: (i) com o intuito de transportar seu animal de estimação na cabine da aeronave, precisou adquirir passagem adicional diretamente com a ré (R\$ 500,00), além de pagar consulta de médico veterinário (R\$ 80,00) e hemograma (R\$ 50,00); (ii) no dia da viagem de ida, ao realizar o *check-in*, foi informada de que não poderia embarcar devido à inexistência de assento em seu nome; (iii) mostrou o código de reserva, mas o representante da companhia aérea se limitou a responder que o problema deveria ser resolvido com a agência de viagens (123 Viagens); (iv) recebeu o estorno apenas da passagem adicional (R\$

500,00); (v) não dispunha de recursos financeiros para adquirir uma nova passagem, no importe de R\$ 2.500,00; (vi) não conseguiu realizar a viagem, planejada para visitar sua família na cidade de Itapetinga/BA; (vii) suportou prejuízo material de R\$ 1.818,80, relativo às passagens aéreas adquiridas no *site* da agência de turismo, consulta de veterinário e realização do hemograma.

Nesse contexto, a autora requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais nos valores de R\$ 1.818,80 e R\$ 20.000,00 respectivamente.

Em contestação às fls. 105/121, a requerida alega que: (i) em 11.12.2023, recebeu o pedido da agência de turismo para aquisição das passagens aéreas e, como “*pagamento*”, o total de 62.000 pontos do programa “TudoAzul” de titularidade de Joselice Ferreira; (ii) após análise minuciosa da operação, seu setor de segurança considerou a compra suspeita e cancelou a reserva; (iii) agiu de acordo com critérios lógicos e com a finalidade de evitar fraudes.

O douto Juízo *a quo*, às fls. 178/181, julgou a demanda parcialmente procedente “*para CONDENAR a ré no pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 1.818,80, corrigidos segundo os índices da tabela prática do TJSP, a contar do desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação; e danos morais no valor total de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir da presente data, e juros de 1% ao mês, desde a citação*”. Em relação ao ônus sucumbencial, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico.

Inconformada, apela a companhia aérea às fls. 184/200. Reitera os termos da contestação e pugna pela improcedência da demanda. Subsidiariamente, pleiteia o afastamento ou a redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 206/217 sem preliminares.

Oposição ao julgamento virtual às fls. 224.

É o relatório.

1. Danos Materiais

Consoante relatado, a autora ajuizou a presente ação indenizatória com esteio em causa de pedir fática muito bem delineada: o cancelamento inesperado da reserva das passagens aéreas por parte da requerida, tendo sido informada apenas quando realizava o *check-in* no aeroporto de partida.

A companhia aérea, por sua vez, alega que, ao analisar a forma de pagamento (milhas de titularidade de pessoa desconhecida), constatou indícios de fraude e cancelou a reserva.

Como se nota, o cancelamento da reserva é fato incontroverso nos autos. Por se tratar de relação de consumo, cabia à companhia aérea comprovar que não houve falha na prestação de seus serviços.

Desse ônus, contudo, a ré não se desincumbiu.

O pedido efetuado pela agência de turismo para reserva de passagens aéreas em nome da demandante, que certamente indicava a forma de pagamento, foi aceito e confirmado pela companhia aérea, **sem nenhum tipo de ressalva** (código da reserva ZKZ8G – comprovante às fls. 48/49).

Somente após a emissão do comprovante da reserva - momento em que a consumidora já tinha legítima expectativa de direito quanto à realização da viagem - a ré, **de forma unilateral e sem aviso prévio**, cancelou a reserva, sob o fundamento de que as milhas em nome de terceira pessoa denotavam a ocorrência de fraude.

A falha na prestação de serviços por parte da companhia aérea decorre do aceite imediato do pedido formulado pela agência turismo, inclusive quanto à forma de pagamento, com confirmação da reserva, e do cancelamento das passagens sem adotar mecanismos para avisar a passageira sobre a impossibilidade do embarque.

A autora, terceira em favor da qual foram emitidas as passagens, estava de boa-fé e desconhecia, por certo, as características da relação jurídica entre a agência de turismo e a companhia aérea. Além disso, confiava no cumprimento da obrigação pela transportadora, sacramentada com a emissão das passagens.

Na verdade, o comportamento contraditório da ré, ao confirmar a reserva e posteriormente cancelá-la, configura o chamado *“venire contra factum proprium”* (vedado pelo ordenamento jurídico) e ofensa à boa-fé objetiva, o que não se pode admitir.

Em situações análogas, este tem sido o entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*“TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação das corrés – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Serviços prestados que integram cadeia de fornecimento – Responsabilidade solidária – Mérito – **Passagem aérea adquirida junto à corré 123 Viagens – Cancelamento pela corré Gol, sob a justificativa de fraude mediante utilização de milhas de terceiros – Fraude não comprovada – Autor que demonstrou ter realizado a reserva dos bilhetes, que foram***

emitidos em seu nome – Falha na prestação do serviço configurada – Dever de restituição dos valores despendidos para a compra de nova passagem aérea – Danos morais configurados – Redução do quantum indenizatório para R\$ 2.000,00, à luz da proporcionalidade, razoabilidade e circunstâncias do caso concreto – Sentença parcialmente reformada – Recursos das rés parcialmente providos” (TJSP; Apelação Cível 1020442-11.2022.8.26.0224; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data de Registro: 30/01/2024) – sem ênfase no original.

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo de passageiros – Cancelamento de voo – Aquisição das passagens pelo sítio eletrônico da empresa “123 Milhas”, mediante milhas de terceiros – Companhia aérea que possui ciência das irregularidades, mas não se opõem a aceitar as reservas – Responsabilidade solidária – Danos morais configurados – Valor reparatório que observou os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – R\$ 4.000,00 para cada autor – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso improvido” (TJSP; Apelação Cível 1031965-55.2023.8.26.0007; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro:

15/08/2024) – sem ênfase no original.

*“APELAÇÕES – Transporte aéreo internacional –
Cancelamento da reserva – Viagem não realizada –
Pedidos acolhidos para condenar as requeridas,
solidariamente, ao ressarcimento do dano material e
ao pagamento de indenização por danos morais, no
importe de R\$9.939,55 - Pleito de reforma -
Impossibilidade – Julgamento extra petita –
Inocorrência – Pedido expresso de ressarcimento de
dano moral – Ausência de especificação da quantia
desejável que não constitui vício a anular o
julgamento - Empresa de turismo – Atividade de
intermediação – Falha na prestação do serviço que diz
respeito à atividade da intermediadora (nexo de
causalidade entre a conduta da intermediadora e o
dano verificado) – Cancelamento não informado
previamente aos autos – Fato não impugnado –
Inexistência de justificativa – Companhia aérea –
Alegação de responsabilidade exclusiva da empresa
de turismo – Solidariedade – Cadeia de Fornecimento
- **Companhia aérea que, ciente da utilização de
milhas de terceiro, levada a efeito pela empresa de
turismo, não se opôs a aceitar as reservas** –
**Pretendida atribuição da suposta irregularidade em
face do consumidor prejudicado** – **Comportamento
contraditório que ofende a máxima venire contra
factum proprium non potest** – Quantum
indenizatório que deve ser fixado atendendo aos
critérios da razoabilidade e da proporcionalidade –*

*Autores que deixaram de realizar viagem de férias –
Apreciação equitativa, levando-se em conta a
extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor
e a situação econômica das partes, de modo a reparar
o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da
conduta – Circunstâncias fáticas, que, in casu, não
autorizam a redução – Recursos improvidos” (TJSP;
Apelação Cível 1066228-62.2022.8.26.0100; Relator
(a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador:
19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível -
32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2023; Data
de Registro: 10/05/2023) – original se destaque.*

Nesse cenário, forçoso reconhecer o lapso da requerida e o dever de restituir à autora os prejuízos materiais sofridos: (i) R\$ 1.818,80 - passagens aéreas adquiridas no *site da* agência de turismo; (ii) R\$ 80,00 - consulta de veterinário; (iii) R\$ 50,00 – exame no animal de estimação.

Todas as despesas foram demonstradas pela postulante por meio da juntada de comprovantes de pagamento (fls. 33, 47, 52).

Andou bem, portanto, o douto magistrado a condenar a ré a restituir o importe de **R\$ 1.818,80** à parte autora.

2. Danos Morais

Com efeito, a notícia sobre o cancelamento da reserva no dia da viagem, a negativa de embarque e a impossibilidade de visitar familiares, certamente causaram desestabilização no plano psíquico da autora e em sua esfera emocional.

Em outros termos, a falha da companhia aérea impediu a autora

de desfrutar a viagem da maneira como havia planejado, o que ultrapassa o mero dissabor e justifica o dever de indenizar.

Como bem pontuado pelo ilustre magistrado: *“Há de se observar que a autora enfrentou, sem aviso prévio, o cancelamento do voo do trecho adquirido, acarretando a impossibilidade de poder visitar sua família. Portanto, os fatos enfrentados pela autora não se confundem com o mero aborrecimento. Caracterizado está, por conseguinte, o abalo moral sofrido, sendo devida a indenização pelo dano”* (sentença – fls. 180/181).

Em relação ao *“quantum”*, a justa 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 pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de

competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, págs. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio a esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva-compensatória-preventiva).

No entanto, apesar do reconhecido desconforto e estresse

psicológico, a quantia fixada em Primeira Instância, **no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, revela-se exorbitante e capaz de ensejar enriquecimento sem causa.

Diante das peculiaridades do presente caso, **entende-se como adequada a fixação de indenização no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**. Tal quantia se afigura capaz de trazer alguma sensação de compensação à autora e servir de incentivo para que a requerida adote providências mais eficazes para evitar situações similares.

Prestigiando o mesmo valor indenizatório, colacionam-se precedentes deste Egrégio Tribunal:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Contrato de transporte aéreo internacional – Cancelamento de passagem aérea por motivo de prevenção a suposta fraude – Pretensão da autora de condenação da companhia aérea e da agência de viagens ao pagamento de indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência do pedido da requerente – Insurgência da agência de viagens ré – Alegação de que o impedimento de embarque da autora é de responsabilidade exclusiva da companhia aérea ou da administradora de cartão de crédito – Descabimento – Ausência de óbice à aplicação do Código de Defesa do Consumidor na aferição da responsabilidade das rés e na apreciação do pedido de indenização por dano moral – As limitações constantes da Convenção de Montreal restringem-se às matérias em que existe antinomia entre os tais diplomas normativos, o que não é o caso

– Sendo incontroverso o cancelamento da passagem por motivo de prevenção a suposta fraude, e tendo a agência requerida realizado a venda de forma direta ao consumidor e confirmado a reserva, é inequívoca sua responsabilidade solidária pelos danos experimentados pela autora – Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único, e 14 do Código de Defesa do Consumidor – Dano material demonstrado, sendo patente o dever das rés de ressarcir a autora – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO NESSA PARTE. DANO MORAL – Pretensão da agência de viagens ré de afastamento da condenação ao pagamento de indenização por dano moral – Descabimento – **Dano moral configurado – Além da frustração gerada pela surpreendente notícia de que não poderia embarcar no voo adquirido e não ter recebido assistência alguma pelas rés, a autora experimentou situação de evidente angústia, já que havia programado hospedar-se no destino por 02 (duas) noites – O valor da indenização por dano moral arbitrado pelo juízo singular (R\$ 5.000,00) é adequado aos fins colimados** – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO NESSA PARTE” (TJSP; Apelação Cível 1056032-02.2018.8.26.0576; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2021; Data de Registro: 27/04/2021) – sem ênfase no original.

*“TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora – Passagem aérea adquirida junto à agência de viagens – **Cancelamento pela ré Gol sem, contudo, notificar diretamente a autora, sob a alegação de ter enviado e-mail apenas para o titular das milhas utilizadas para a reserva da passagem** – Autora que demonstrou ter realizado a reserva dos bilhetes, que foram emitidos em seu nome – Falha na prestação do serviço configurada – **Dever de restituição dos valores despendidos com transporte, estadia em pousada e gastos com alimentação** – Danos morais configurados – **Fixação de quantum indenizatório em R\$ 5.000,00, à luz da proporcionalidade, razoabilidade e circunstâncias do caso concreto** – Sentença parcialmente reformada – Recurso da autora parcialmente provido”* (TJSP; Apelação Cível 1001522-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024) – sem ênfase no original.

3. Conclusão

Em suma, reforma-se a r. sentença unicamente para reduzir a verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais, pois que, nos termos da Súmula 326 do STJ, *“na ação de indenização por dano moral, a*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento.** ao recurso

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora