



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366034

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003627-68.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados TOMAIS MAKOTO YASHIRO e CRISTIANE APARECIDA GUILHEM YASHIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1003627-68.2024.8.26.0223

Comarca: Guarujá

Apelante: Gol Linhas Aéreas S.A.

Apelado: Tomais Makoto Yashiro e outros

Voto nº 28.322

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAS E MORAL FALHA NA EMISSÃO DE PASSAGENS. Sentença de parcial procedência, com consequente apelo da corré Gol Linhas Aéreas S.A. Impedimento de embarque, por erro de sistema (now-show). RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. Empresas coligadas para a comercialização de passagens aéreas, respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, § 1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor. Negativa de embarque em voo internacional por motivo de falha operacional (realização de reserva sem emissão de passagens). Autora impedida de embarcar na data programada e obrigada a adquirir nova passagem. DANO MORAL. Ocorrência. Redução. Descabimento, em atenção as circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico das corrés e, ainda, em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia que proporciona justa indenização, sem se tornar em fonte de enriquecimento indevido. Sentença mantida. Apelação não provida.

Vistos.

Ação de restituição de valores cumulada com indenização por dano moral em razão de cancelamento unilateral de passagem aérea (Lisboa-São Paulo). Postulam a condenação em danos materiais e dano moral nos valores, respectivamente, de R\$ 18.443,97 e R\$ 14.120,00.

Em resposta, a corré Decolar.Com Ltda., descreveu a sua atividade. Sustentou, em preliminar, ilegitimidade passiva, por ser mera intermediadora na compra de passagens. No mérito, asseverou ser da companhia aérea a responsabilidade pelo cancelamento (now-show). Discordou do pedido de indenização, seja material seja moral. Impugnou a inversão do ônus da prova.

Já a corré Gol Linhas Aéreas S.A. alegou, em preliminar de contestação, ausência de pretensão resistida. No mérito, informou que o equívoco ocorreu em razão de uma inconsistência no seu sistema. Asseverou ter prestado toda a assistência necessária. Requereu o reconhecimento da excludente de responsabilidade. Apontou a ausência de dano moral e postulou a improcedência da ação.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Gladis Naira Cuvero, julgou a ação parcialmente procedente, para determinar a devolução do valor da compra da passagem aérea extra para o retorno, com juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça) e correção monetária nos moldes da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do

Estado de São Paulo desde o pagamento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), condenar os requeridos, em solidariedade, pelos danos morais causados, a pagar a cada um dos autores o valor de R\$3.000,00 (três mil reais), com juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça) e correção monetária nos moldes da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça). Sucumbência exclusiva, arcarão as rés, isoladamente e de forma solidária, com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados na importância correspondente 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Os embargos de declaração opostos às folhas 214/216 foram rejeitados às folhas 217.

Inconformada, apela a corré Gol Linhas Aéreas S.A.. Insurge-se contra a condenação ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 6.000,00. Alega que não praticou qualquer conduta ilícita e que o ocorrido é resultado de fato alheio à sua esfera, a afastar a pretensão. Atribui o erro à agência de viagens. Requer a reforma da sentença, com a improcedência da ação, por ser o ocorrido mero aborrecimento. Pede em caso de manutenção da condenação a redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões as folhas 232/239.

É o relatório.

O apelo não merece acolhimento.

Como é sabido, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, logo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, e por se tratar a companhia aérea da real prestadora do serviço e a corré Decolar da vendedora da passagem, ambas respondem solidariamente na cadeia de fornecimento do produto ou serviço por

eventual falha, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do mencionado diploma legal.

Destaque-se que sob a ótica dos consumidores não importa saber de quem é a responsabilidade pela falha na prestação de serviços – se da companhia aérea ou se da intermediadora de serviços.

Em sua análise houve associação das empresas para a comercialização de passagens, e apesar de validamente adquiridas, ficou a autora impossibilitado de viajar sob a alegação de *now-show*.

Ora, não é exigível dos consumidores conhecimentos técnicos sobre de quem seria a responsabilidade pela emissão das passagens, que foram compradas no *site* da Decolar, mas que se referiam a serviços prestados pela *corré Gol*.

Dessa forma, ambas as *corrés* respondem solidariamente pelos danos advindos, decorrentes da contratação de tais passagens aéreas, pouco importando de quem partiu a falha, diante da parceria comercial existente entre ambas.

Nesse contexto, houve defeito na prestação do serviço, que resultou no impedimento do embarque da autora, mesmo tendo adquirido regularmente as passagens aéreas, de modo que as *corrés* respondem objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

“Apelação. Transporte aéreo internacional. Incorreção no preenchimento de reserva para emissão de passagens aéreas. Impedimento de embarque. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da corré companhia aérea. 1. Legitimidade passiva. As corrés Decolar.com e

Emirates Airlines, empresas coligadas para a comercialização de passagens aéreas respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, § 1º, ambos do CDC. 2. Negativa de embarque em voo internacional para viagem de férias a Dubai por motivo de falha operacional no momento da venda do pacote de férias. Autora comprovou ter solicitado sua reserva via "cal center" à corre Decolar, tendo o atendente preenchido o seu nome com incorreção. Autora impedida de embarcar, viu-se forçada à aquisição de novas passagens de ida e de volta. Aquisição de passagens, às expensas da autora, sem que houvesse o reembolso pelas rés, devendo ser mantida a responsabilidade solidária das fornecedoras a tal pagamento. 3. Dano moral configurado. Frustração ocorrida no momento de embarque, que quase impediu a autora de iniciar sua viagem a Dubai, sendo forçada à aquisição de nova passagem, às pressas. Ademais, a autora suportou o calvário de, em viagem de férias, encetar esforços a fim de resolver o problema, restando inexitosas tais tentativas de resolução do impasse administrativamente, sendo forçada à compra de nova passagem de retorno ao Brasil, em valor comprovadamente vultuoso, fazendo-se necessário o ajuizamento da presente demanda, a fim de ser ressarcida por perdas e danos emergentes. Indenização arbitrada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), valor que não se revela exorbitante, estando aquém dos precedentes desta Câmara. 4. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1033402-70.2023.8.26.0577, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. em 07/07/2024) (destaquei).

*“Recursos de Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das requeridas. **Falha na emissão das passagens que impossibilitou os autores de realizarem a viagem. Falha dentro da cadeia de fornecimento de serviços. Responsabilidade solidária das empresas envolvidas. Inteligência do art. 7º do CDC.** Aplicação das Convenções de Varsóvia e de Montreal. Regras que devem ser aplicadas não apenas na hipótese de extravio de bagagem, mas, também, em outras questões de direito material envolvendo o*

transporte aéreo internacional. Aplicação do CDC em se tratando de dano moral. Julgamento do RE 636331 e ARE 766618 pelo Excelso Supremo Tribunal Federal, em regime de repercussão geral, Tema 210. Dano material. Requerentes que procederam com pedido de correção do nome dentro do prazo estipulado. Art. 8º da Resolução nº 400, ANAC. Autores impedidos de embarcar que deixaram de realizar a viagem. Prejuízo material inconteste. Valores referentes à compra das passagens e reservas dos hotéis. Dano moral caracterizado. Indenização devida. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros moratórios da citação. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso da Latam e recurso da Decolar.com não providos.” (TJSP, 22ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1037507-09.2022.8.26.0001, Rel. Des. Hélio Nogueira, j, em 12/04/2024) (destaquei).

“APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Transporte aéreo – Autora não pode embarcar por falta de emissão do bilhete pela requerida – Ação movida contra empresa intermediadora de viagens – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Legitimidade passiva da empresa intermediadora de viagens – Responsabilidade solidária de todos os envolvidos que participaram da cadeia de prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC – Danos morais e materiais configurados – Danos Morais – Ofensa que não se confunde com o mero dissabor – Quantum indenizatório - Cabível a minoração da condenação, a título de danos morais, para o valor de R\$ 5.000,00 - Observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007890-04.2022.8.26.0001, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. em 27/06/2023) (destaquei).

Caracterizada a responsabilidade das corrés, e a considerar as circunstâncias do caso, o caráter punitivo da medida, o

poderio econômico das referidas empresas e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, entendo que a indenização pelo dano moral foi corretamente arbitrada, descabida qualquer redução.

O valor proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar em fonte de enriquecimento indevido.

Já decidiu esta Câmara:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Percurso da cidade do Porto/Portugal a Florianópolis, com conexão em Lisboa e Guarulhos. Atraso na decolagem do voo da cidade do Porto a Lisboa, em virtude de reengenharia do tráfego aéreo, o que gerou a perda da conexão em Lisboa. Hipótese em que a autora foi realocada para outro voo com partida apenas no dia seguinte e, encaminhada ao hotel, no período da madrugada, foi obrigada a deixar a acomodação às 12h e permanecer no saguão do aeroporto por mais de onze horas, sem qualquer assistência da companhia aérea. Consideração de que o voo de reacomodação também atrasou, o que gerou nova perda de conexão em Guarulhos, tendo a passageira chegado ao destino final com mais de 26 horas de atraso. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Responsabilidade da empresa aérea pelo defeito na prestação do serviço de transporte aéreo. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade sua majoração para o importe de R\$ 10.000,00. Sentença reformada em parte. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, mas em maior extensão. Recurso provido em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1013138-47.2019.8.26.0100, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 17/08/2019).

“APELAÇÃO CÍVEL – Transporte aéreo – Ação de indenização por dano moral – Atraso de voo e perda de conexão – Chegada ao destino final com um dia de atraso – Readequação da malha aérea que

constitui fortuito interno – Responsabilidade da companhia aérea nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor – Dano moral caracterizado – Indenização fixada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em vista das circunstâncias do caso concreto – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – Pedido de reforma – Sentença reformada – Recurso parcialmente provido para condenar a companhia aérea no pagamento de indenização por dano moral” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1020706-17.2019.8.26.000, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 30/04/2020).

No mesmo sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos morais – Transporte aéreo – Voo Nacional – Antecipação de voo, impedido o autor de embarcar na data prevista - Consumidor que foi realocado para um voo com conexão, chegando ao seu destino final com mais de 24h de atraso em relação ao voo originalmente contratado - Necessidade de readequação de voos em razão da malha aérea como excludente de responsabilidade que é considerada como fortuito interno, não elidindo a responsabilidade de empresa aérea - Transtornos advindos das falhas na prestação de serviços que ultrapassaram meros dissabores ou aborrecimentos - Danos morais "in re ipsa" - Fixação do "quantum" indenizatório em R\$ 5.000,00 – Valor irrisório – Majoração para R\$ 10.000,00, em atendimento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade para o caso concreto - Apelação do autor provida, não provida a apelação da ré” (TJSP, 18ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1017667-11.2019.8.26.0068, Rel. Des. Roque Antonio Mesquita de Oliveira, j. em 20/07/2020).

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(…) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (…)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(…) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (…)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Nos termos do parágrafo 11, do artigo 85, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, devidos pela ora apelante.

Diante do exposto, nega-se provimento à
apelação.

Jairo Brazil
Relator