



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366963

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001848-42.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelado ALESSANDRO LEONEL ROCHA GIGLIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47109

APEL.Nº: 1001848-42.2023.8.26.0020

COMARCA: SÃO PAULO

APTE.: GOL LINHAS AÉREAS S/A

APDO.: ALESSANDRO LEONEL ROCHA GIGLIO

*Ação de indenização por danos morais e materiais – Transporte aéreo internacional – Sentença de procedência - Legitimidade passiva ad causam da corré Gol Linhas Aéreas S/A – Aquisição de passagens aéreas por programa de milhagem administrado pela ré, que atua em parceria comercial com transportadora aérea – Cadeia de consumo evidenciada – Inteligência dos artigos 7º, § único, 14, 25, §1º e 34, todos do CDC – Legitimidade passiva da corré configurada – Preliminar rejeitada.

Transação – Acordo celebrado com a corré transportadora aérea (American Airlines), com a quitação parcial da obrigação e cláusula expressa no sentido de prosseguimento da demanda em relação à corré apelante Gol Linhas Aéreas S/A – Alegação de que o acordo celebrado com a transportadora aérea aproveita a todos os réus que respondem solidariamente pela condenação – Descabimento - Pagamento parcial por um dos devedores solidários implica a redução (não extinção) da dívida comum, permanecendo a solidariedade passiva da ré apelante pelo valor remanescente da indenização por dano material e moral pretendida pelo autor – Inteligência dos arts. 275, 277 e 844, §3º do Código Civil – Recurso negado.

Indenizatória por danos materiais e morais – Transporte aéreo internacional - Aquisição de passagem aérea por programa de milhagem da ré, que atua em parceria comercial com a companhia aérea – Cancelamento do voo, com remarcação para o dia seguinte – Voo de realocação sofreu atraso por overbooking e necessidade de abastecimento da aeronave – Cadeia de consumo evidenciada – Responsabilidade solidária e objetiva da ré Gol Linhas Aéreas por danos causados aos passageiros – Atraso de quase 15 horas, perdendo o autor o feriado de Natal programado para passar com a família - Condenação da ré restituir o valor desembolsado pelo autor com alimentação – Possibilidade – Falha na prestação do serviço – Danos morais caracterizados – Valor arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado.

Recurso negado.*

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por **ALESSANDRO LEONEL ROCHA GIGLIO** em face de **AMERICAN AIRLINES INC e GOL LINHAS AÉREAS S/A**, com transação homologada em relação à corrê American Airlines, julgando-se a ação procedente em relação à corrê Gol Linhas Aéreas S/A, condenando-a a *“pagar ao autor o valor de R\$102,80, a título de danos materiais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a contar do desembolso, e juros de mora de 1% ao mês incidentes desde a citação, bem como a pagar R\$5.000,00, a título de danos morais, esses corrigidos desde a data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ) e com juros moratórios de 1% ao mês, contados a partir da citação. Por força do princípio da sucumbência, a requerida arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados, por equidade, em R\$1.500,00 (art. 85, parágrafo 8º, do CPC).”* (fls.198/208).

Apela a ré, sustentando que o acordo celebrado com a corrê American Airlines aproveita a todos os réus que respondem solidariamente pela condenação. *“Desse modo, pode-se concluir - tomando por base a unidade do objeto da demanda- que qualquer acordo realizado nos autos tem seus efeitos aproveitados por todos os réus, sendo inviável o desmembramento dos transtornos havidos em um mesmo trecho, conforme termos da solidariedade reconhecida em situações análogas, razão pela qual, requer a extinção do feito, com fulcro no art. 924, II, do Código de Processo Civil, e posterior envio ao ofício de baixa ao distribuidor competente com o arquivamento dos autos, como medida de direito.”* (fls. 215/216). Alega a ilegitimidade passiva *ad causam*, por ser responsável apenas pela emissão dos bilhetes por seu programa de milhas, não possuindo ingerência sobre o serviço prestado pela transportadora aérea. Os bilhetes adquiridos por milhas não são endossáveis, não permitindo a mudança de data e itinerário. Por ser mera emissora das passagens aéreas adquiridas por meio do programa de milhas, a ré apelante não se responsabiliza por atraso ou alteração do voo efetuada exclusivamente pela companhia aérea. Ausente ato ilícito, sendo a hipótese de culpa exclusiva da transportadora aérea pelo atraso do voo, não há danos materiais ou morais a indenizar, postulando, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório. Pugna pelo provimento do recurso (fls.211/227).

Recurso processado e respondido (fls. 230/240).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenizatória por danos materiais e morais, por falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional.

Narra a inicial adquiriu o autor passagens aéreas pelo programa de milhas Smiles da corrê Gol Linhas Aéreas S/A, com voo operado pela corrê

American Airlines Inc, para o dia 24/12/2022, às 22:59, para o trecho de Nova York a São Paulo.

Ao realizar o *check in* no aeroporto de Nova York, foi surpreendido com a informação de cancelamento do voo por falta de tripulação, com remarcação do voo para às 10:00 de 25/12/2024, recebendo da transportadora aérea voucher de alimentação insuficiente e hospedagem em hotel próximo ao aeroporto.

O voo de remarcação também sofreu atraso por overbooking e necessidade de abastecimento da aeronave, chegando ao destino final com atraso de 14 horas.

Pediu a condenação das rés ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$102,80, além de indenização por dano moral no valor de R\$12.000,00.

O autor celebrou acordo com a corré American Airlines Inc, homologado por sentença, nos termos do art. 487, III, “b” do CPC (fls. 33/36), prosseguindo-se em relação à corré Gol Linhas Aéreas S/A (fls. 76).

Ao contestar, a corré Gol sustentou que a pretensão já foi satisfeita pelo acordo celebrado com a transportadora aérea, aproveitando a transação a todos os réus responsáveis solidários pelo cumprimento da obrigação que não participaram do referido acordo. Sustentou preliminar de ilegitimidade passiva por atuar como mera intermediadora da aquisição de passagens aéreas por programa de milhas, não possuindo qualquer ingerência sobre as alterações/cancelamentos e atrasos de voos operados por companhias aéreas parceiras. Alegou não possuir qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial, por ter cumprido a sua obrigação, emitindo os bilhetes adquiridos pelo programa de milhas, sendo exclusiva da companhia aérea a responsabilidade pelo cancelamento e atraso de voo (fls. 89/106).

A ação foi julgada procedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

***“Inicialmente, retifique-se a serventia o polo passivo da ação para que conste apenas Gol Linhas Aéreas S.A. Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela requerida e isso porque a passagem aérea em questão foi adquirida pelo autor por intermédio do programa de milhagens Smiles da Gol Linhas Aéreas S.A. Há, assim, parceira comercial entre as empresas para realização do transporte aéreo, de modo que, à luz da legislação consumerista, fica configurada a solidariedade entre todos os fornecedores que integram a cadeia do serviço. A propósito, registra-se que a legislação protetiva do consumidor é aplicável à espécie, pois a requerida é fornecedora de serviço e o autor o utiliza como destinatário final (artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor CDC).*”**

Sem prejuízo, na espécie, deve-se ponderar que o C. Supremo Tribunal Federal, no julgamento do ARE 766.618 ED (Tema nº 210 de Repercussão Geral), realizado em 30.11.2023, fixou a seguinte tese: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais.”. Ao mérito. Restou demonstrado nos autos que o autor adquiriu passagem aérea da companhia American Airlines Inc., por intermédio do programa de milhagens Smiles da requerida Gol Linhas Aéreas S.A., sendo também incontroverso que o voo do autor que partiria de Nova Iorque/NY com destino a São Paulo/SP às 22h59 do dia 24.12.2022 foi cancelado sem qualquer aviso prévio e que, por este motivo, o autor precisou embarcar em outro voo, quase 14 horas após o horário previsto (fls.15/19). Em que pesem as alegações feitas pela empresa requerida, é certo que ela deve ser responsabilizada a indenizar os danos sofridos pelo autor, e isso porque o voo comercializado por ela foi cancelado sem qualquer aviso prévio e não foi prestado ao autor o suporte material necessário. Com efeito, o artigo 19 da Convenção de Montreal, aprovada pelo Decreto nº 5.910/2006, estabelece que “O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas.”. No mesmo sentido, o artigo 734 do Código Civil estabelece que “O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”. Por sua vez, a legislação consumerista estabelece a responsabilidade solidária e objetiva entre todos os integrantes da cadeia de consumo, aplicando-se a teoria do risco da atividade. No caso, a requerida tinha o dever de comunicar ao autor sobre o cancelamento do voo e prestar todo o suporte material necessário, o que não comprovou nos autos. De fato, a empresa não demonstrou ter adotado todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano. Evidenciada, assim, a falha do serviço. Diferentemente do que argumentou a requerida, não há como ela se isentar de sua responsabilidade sob alegação de que a falha foi da companhia aérea responsável pelo voo, American Airlines. Isso porque, frisa-se, a obrigação é solidária e objetiva entre todos os fornecedores. De mais a mais, esclarece-se que o acordo homologado entre o autor e a American Airlines Inc. apenas estabeleceu a renúncia da solidariedade dessa última devedora, nos termos do artigo 282, do Código Civil, ressalvando-se, contudo, a pretensão do autor de buscar saldo remanescente em relação à codevedora Gol Linhas Aéreas S.A. (fls. 33/36). Assim, demonstrados o cancelamento do voo sem aviso prévio e sem justo motivo e a falta de suporte material, é patente a responsabilidade da requerida pelos danos materiais e morais causados ao autor. Relativamente aos danos materiais, a requerida deverá ressarcir ao autor os gastos que teve com alimentação, no importe de R\$102,80,

devidamente comprovados e não abrangidos pelo acordo celebrado com a requerida American Airlines Inc. (fls. 20 e 33/36). Quanto aos danos morais, registra-se que o C. Superior Tribunal de Justiça, em caso análogo, já observou que “as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.” (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado dia 27.8.2019) No caso, deve-se considerar que: (i) houve atraso no voo de quase 14 horas; (ii) não foram oferecidas alternativas para uma solução mais rápida e eficaz; (iii) não foram prestadas informações claras e precisas em tempo hábil, submetendo o autor a uma longa espera; e (iv) o suporte material oferecido ao autor para custear a alimentação foi insuficiente. É o que basta para justificar a indenização por dano moral. Nessa toada, em atenção à razoabilidade e à proporcionalidade, fixo a indenização em R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia que atende às finalidades compensatória e punitiva da indenização por danos morais.”

Nega-se provimento ao recurso.

A preliminar de ilegitimidade passiva da requerida deve ser rejeitada, uma vez que a ré apelante, como emissora dos bilhetes adquiridos pelo autor por meio do programa de milhas Smiles, faz parte da cadeia de fornecedores do serviço, sendo parte legítima para responder a demanda.

A corré intermediou o negócio atuando como autêntica parceira da companhia aérea prestadora do serviço, certamente, auferindo benefícios econômicos com essa parceria, de modo que eventual falha da companhia aérea também resulta na sua responsabilização.

Estabelecida a parceria para o fornecimento do serviço, responde a requerida objetivamente pelos defeitos relativos à prestação (art. 14 do CDC), tornando-se responsável solidariamente pelos danos que venha causar ao consumidor, em razão da cadeia de consumo evidenciada entre as fornecedoras, nos termos do art. 7º, § único, 14 e 25, §1º do CDC.

Rezam os referidos dispositivos:

“Art. 7. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa,

todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores. § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.”

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Indenização por Danos Morais e Materiais. Transporte aéreo. Voo nacional. Cancelamento e antecipação de voo em razão de suposta necessidade de reestruturação da malha aérea. Ausência de prova de que a consumidora tenha sido informada sobre tal alteração com antecedência mínima de 72 horas. Obrigação de indenizar pelos danos morais, in re ipsa. Quantum indenizatório. Redução. Impossibilidade. Indenização arbitrada em patamar razoável, considerando-se as peculiaridades do caso concreto. Legitimidade passiva da empresa Smiles Fidelidade S/A, que integra a cadeia de fornecimento e gerencia plano de pontos. Artigos 7º, § único, e 25, § 1º, ambos do CDC. Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. DANOS MATERIAIS. Consumidora que não comprovou o efetivo gasto com hospedagem. Recurso provido no ponto para afastar a condenação da apelante ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 100,00 (cem reais). Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1021674-47.2019.8.26.0003; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2021; Data de Registro: 25/03/2021)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA TERMINATIVA POR ILEGITIMIDADE PASSIVA. APELO DO AUTOR. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. CADEIA DE FORNECIMENTO. APELADA QUE COMERCIALIZOU AS PASSAGENS, AINDA QUE NÃO FOSSE A OPERADORA DO VOO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA, NOS TERMOS DO ART. 3, 7 E 25 DO CDC. ANULAÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1030110-11.2023.8.26.0405; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2024; Data de Registro:

14/03/2024)

Não comporta acolhimento a tese de que a transação celebrada com a corré American Airlines extingue a dívida em relação a todos os réus solidários, aproveitando à corré apelante Gol Linhas Aéreas S/A.

A transação só extingue a dívida na sua totalidade, exonerando todos os devedores solidários, quando ocorre a sua completa quitação em relação ao objeto do processo, situação não evidenciada nos autos.

O acordo homologado foi expresso em dispor a transação celebrada exclusivamente com a corré American Airlines, com cláusula expressa no sentido de prosseguimento da demanda em relação à corré Gol Linhas Aéreas S/A.

Estabelecem as cláusulas do acordo (fls. 33/36):

“1. Para por fim a presente demanda a requerida, American Airlines Inc, concorda em pagar, e a(os) requerente (s), ALESSANDRO LEONEL ROCHA GIGLIO, concorda(m)em receber, a quantia total de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais).

(...)

4. Recebido o valor acima mencionado, concedem os requerentes e seu procurador à requerida a mais ampla, geral, rasa, irrestrita, irrevogável e irretroatável quitação, declarando, expressamente, nada mais tem a receber da American Airlines Inc., encontrando-se plenamente paga e satisfeita toda e qualquer verba ou quantia que porventura lhe fosse ou pudesse ser devida, independentemente da natureza, relativa ao contrato de transporte celebrado entre as partes

(...)

6. Ressalte-se que quaisquer dívidas, assim como o prosseguimento da ação permanecem em plena vigência quanto a(s) correquerida(s) GOL LINHAS AÉREAS S/A,

7. E, com a quitação outorgada no presente acordo, a(os) requerente(s) declara(m)que eventual condenação remanescente apurada nos presentes autos não poderá ser exigida da American Airlines Inc., exonerando sua condição de devedora solidária, nos exatos termos do art. 282 e parágrafo único do Código Civil em vigor, sendo exigido, portanto, seu saldo residual junto à(s) correquerida (s) GOL LINHAS AÉREAS S/A;” (fls. 33/34).

No acordo celebrado, o autor deu quitação à transportadora aérea em relação ao valor de R\$5.500,00, recebido como pagamento parcial, manifestando interesse no prosseguimento do processo em relação à corré Gol Linhas Aéreas S/A (fls. 33/36).

Assim, o pagamento parcial por um dos devedores solidários

implica a redução (não extinção) da dívida comum, não afetando a solidariedade passiva da ré apelante pelo valor remanescente da indenização por dano material e moral pretendida pelo autor.

Rezam os arts. 275 e 277 do Código Civil:

“Art. 275. O credor tem direito a exigir e receber de um ou de alguns dos devedores, parcial ou totalmente, a dívida comum; se o pagamento tiver sido parcial, todos os demais devedores continuam obrigados solidariamente pelo resto.”

“Art. 277. O pagamento parcial feito por um dos devedores e a remissão por ele obtida não aproveitam aos outros devedores, senão até à concorrência da quantia paga ou relevada.”

Desse modo, possível o prosseguimento da ação em relação ao saldo remanescente referente à quota parte da devedora solidária ré apelante, negando-se provimento ao recurso.

Sobre o tema:

DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. ACORDO ENTRE AS PARTES. QUITAÇÃO PARCIAL. EXCLUSÃO DE UM DOS DEVEDORES 1. O art. 844, § 3º, do Código Civil estabelece que a transação não aproveita nem prejudica senão aos que nela intervierem. Contudo, se realizada entre um dos devedores solidários e seu credor, extingue-se a dívida em relação aos co-devedores. 2. A quitação parcial da dívida dada pelo credor a um dos devedores solidários por meio de transação, tal como ocorre na remissão não aproveita aos outros devedores, senão até a concorrência da quantia paga. 3. Se, na transação, libera-se o devedor que dela participou com relação à quota-parte pela qual era responsável, ficam os devedores remanescentes responsáveis somente pelo saldo que, pro rata, lhes cabe. 4. **Agravo provido.** (AgRg no REsp n. 1.002.491/RN, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 28/6/2011, DJe de 1/7/2011.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EXCEÇÃO DE PRÉ-EXECUTIVIDADE. AGRAVO DE INSTRUMENTO. 1. SOLIDARIEDADE PASSIVA. TRANSAÇÃO. PAGAMENTO PARCIAL. ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL LOCAL EM HARMONIA COM O DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. 2. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. NÃO CONFIGURAÇÃO. 3. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que "a transação efetivada entre um dos devedores solidários e seu credor só irá extinguir a dívida em relação aos demais codevedores (CC, art. 844, § 3º) quando o credor der a quitação por toda a dívida, e não de forma parcial"

(REsp 1.478.262/RS, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 21/10/2014, DJe de 07/11/2014). 2. Conforme entendimento desta Corte, a interposição de recursos cabíveis não implica "litigância de má-fé nem ato atentatório à dignidade da justiça, ainda que com argumentos reiteradamente refutados pelo Tribunal de origem ou sem alegação de fundamento novo" (AgRg nos EDcl no REsp n. 1.333.425/SP, Relatora a Ministra Nancy Andrichi, DJe 4/12/2012). 3. Agravo interno improvido. (AgInt no AREsp n. 1.329.713/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 16/12/2019, DJe de 19/12/2019.)

No mérito, o recurso é desprovido.

Incontroverso o cancelamento do voo do autor programado para o dia 24/12/2022, às 22:59, para o trecho de Nova York a São Paulo, com remarcação do voo às 10:00 de 25/12/2024. Também incontroverso que o voo de remarcação sofreu atraso por overbooking e necessidade de abastecimento da aeronave, chegando o autor ao destino final com atraso de 14 horas.

A ré apelante alega apenas emitiu o bilhete adquirido pelo autor por programa de milhas Smiles, administrado pela requerida, não sendo responsável pelo cancelamento ou alterações em voos promovidos pela transportadora aérea.

Todavia, a ré atua em parceria comercial com a transportadora aérea, ao fornecer passagens aéreas a seus clientes pelo programa de milhagem, inserindo-se ambas na cadeia de fornecedores, respondendo solidariamente pelos danos causados pelos atrasos ou cancelamentos dos voos (arts. 7º, § único, 14 e 15, § 1º do CDC).

A falha na prestação dos serviços decorreu da falha de comunicação entre a transportadora e a empresa administradora do programa de milhagem, que não informaram ao autor, com a antecedência necessária, o cancelamento do voo programado para a véspera do feriado de Natal.

Assim, a ré apelante que administra a emissão da passagem aérea por meio do programa de milhas responde objetiva e solidariamente pelos danos causados ao passageiro autor pelo cancelamento da viagem, independentemente da existência de culpa relativa à prestação dos serviços de transporte aéreo prestado por empresa parceira.

A alegação de que não tem ingerência sobre a política de cancelamento da transportadora e logística dos voos é questão que deve ser resolvida internamente entre as partes envolvidas na parceria, resguardado o direito de regresso em ação autônoma, não podendo ser oposta ao autor (consumidor), atingida diretamente pelos efeitos danosos da falha na prestação dos serviços.

Os danos materiais foram comprovados pelo autor ´

O voucher de alimentação fornecido pela companhia aérea não foi utilizado pelo autor, pois todos os restaurantes do aeroporto se encontravam fechados na madrugada do dia de Natal, desembolsando o autor o valor de R\$102,80 com despesas de alimentação, por isso deverá a ré desembolsar o referido valor ao autor pela despesa que teve com alimentação (fl. 20).

Os danos morais estão evidenciados.

A situação narrada configura mais que mero dissabor decorrente de inadimplemento contratual, causa de inegável perturbação emocional, angústia, ansiedade e aflição intensa, causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, pelo atraso de quase 15 horas na chegada ao destino e a perda do feriado de Natal que o autor pretendia passar com a família.

Inegável que esse conjunto de fato lesivo vai muito além do mero transtorno e dissabor rotineiro, causando inegável desgaste físico e emocional, circunstância a acarretar a reparação do dano moral causado ao requerente.

Nesse sentido, precedentes do TJSP:

Legitimidade passiva – Corré "Gol", administradora do programa de milhagem "Smiles" - Relação entre as partes que versa sobre consumo - Caso em que todos aqueles que participaram do fornecimento do serviço ou produto ao consumidor devem responder solidariamente pelos danos eventualmente causados a este - Art. 7º, parágrafo único, do CDC – Impossibilidade de se afastar, pelo mesmo motivo, a responsabilidade pelo evento nocivo da corré "Gol", de quem os autores adquiriram as passagens por meio de seu programa de fidelidade, logo, também parceira comercial da corré "TAP". Prestação de serviços – Transporte aéreo internacional - Dano moral - Autores que adquiriram passagens para Suíça onde passariam o Natal, tendo reservado hotel, locação de veículo e voo para outra região da Europa – Cancelamento do voo pela companhia aérea "TAP" – Oferta de realocação de voo para data posterior ao Natal, afetando a programação de férias dos autores - Autores que não concordaram com a alteração da data e postularam o reembolso do valor das passagens adquiridas por eles – Corré "Smiles" que não realizou o reembolso do valor pago pelas passagens e das milhas utilizadas, tendo efetuado a suspensão do acesso dos autores à conta "Smiles", mesmo após as inúmeras solicitações de liberação de acesso – Hipótese que obrigou os autores a desembolsar novo valor para aquisição de outras passagens aéreas com companhia aérea diversa - Situação vivenciada pelos autores que não representou mero aborrecimento ou dissabor, havendo extrapolado a situação de mera adversidade, o que seria tolerável - Autores que fazem jus à

indenização por danos morais. Dano moral – "Quantum" – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Valor indenizatório estabelecido na sentença, R\$ 5.000,00, para cada um dos autores, que deve persistir. Dano moral - Juros moratórios – Termo inicial - Ilícito contratual - Incidência que deve ocorrer a partir da citação – Precedentes do STJ. Repetição do indébito – Cancelamento das passagens – Autores que fazem jus à restituição dos valores - Sentença que impôs condenação de restituição em dobro – Cabimento em parte - Descontos das parcelas antes do cancelamento das passagens que eram devidos, tornados indevidos após o cancelamento – Restituição singela relativa às três parcelas descontadas anteriormente ao cancelamento e, em dobro, quanto à parcela descontada após o cancelamento – Sentença reformada nesse ponto – Decretada a procedência parcial da ação - Apelo da corré "Gol" provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1004165-89.2022.8.26.0006; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Como a parte ré apelante prestadora de serviços de programa de pontos/milhas, por integrar, juntamente com a parte ré transportadora aérea, a cadeia de fornecimento dos serviços de transporte aéreo com aquisição de passagens com uso de programa de pontos/milhas, responde solidariamente pelos danos por defeitos desses serviços; e (b) na espécie, (b.1) restou configurado o inadimplemento contratual e o defeito do serviços prestado pela parte ré transportadora áreas, consistentes em alteração de horário de voos, que acarretaram perda de conexão e despesas com diária daí resultantes, e exigência da aquisição de novas passagens, por não aceitação da remarcação das passagens anteriormente adquiridas pelas partes autoras passageiras com milha da parte ré apelante, e (b.2) não caracterizada nenhuma excludente de sua responsabilidade, de rigor, (c) a manutenção da r. sentença, quanto ao reconhecimento da responsabilidade e a condenação da parte ré apelante prestadora de serviços de programa de pontos/milhas, solidariamente, na obrigação de indenizar as partes autoras passageiras pelos danos materiais decorrentes do ilícito em questão, (d) sendo, a propósito, irrelevante, perquirir sobre o grau de responsabilidade de cada responsável solidário. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1019012-53.2018.8.26.0001; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2021; Data de Registro: 22/02/2021)

Caracterizado o dano moral, o valor indenizatório deve ser fixado de acordo as especificidades do caso concreto em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A indenização deve ter caráter preventivo, com o fito de a conduta danosa não volte a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: *“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”*.

Nesse cenário, levando-se em consideração o caso concreto e a extensão do dano (art. 944 do CC), entendo razoável a indenização por danos morais arbitrada pela r. sentença em **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, negando-se o recurso da requerida.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“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”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

Por tais fundamentos, nega-se provimento ao recurso, elevando-se os honorários advocatícios recursais em mais R\$500,00 (quinhentos reais), nos termos do art. 85, §11 do CPC.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR