



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052399-46.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DECOLAR. COM LTDA e LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelada VANNUBIA ALVES DE LACERDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1052399-46.2024.8.26.0002

APTE.: DECOLAR.COM LTDA E OUTRO

APDO.: VANNUBIA ALVES DE LACERDA

COMARCA: SÃO PAULO - Foro Regional II - Santo Amaro

JUIZ(A): MARINA BALESTER MELLO DE GODOY

VOTO Nº: 7449

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contrato de transporte aéreo. Cancelamento do bilhete pela passageira. Pedido julgado procedente em parte. Recurso das requeridas providos em parte.

I. Caso em Exame

A autora adquiriu passagem aérea para o trecho São Paulo-Juazeiro do Norte, mas constatou que o itinerário estava invertido. Após o cancelamento, foi reembolsada parcialmente e não pôde comparecer ao funeral de seu genitor. A ação busca ressarcimento do valor da passagem e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade das rés pela restituição do valor da passagem e (ii) a indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade das rés independe de prova de culpa, conforme o Código de Defesa do Consumidor. A retenção de 90% do valor da passagem é abusiva.

O dano moral é caracterizado pela lesão aos direitos da personalidade, considerando que a autora não estava presente no funeral de seu genitor, superando mero aborrecimento.

IV. Dispositivo e Tese

Recursos providos em parte para minorar o quantum indenizatório moral. Tese de julgamento: 1. A retenção de 90% do valor da passagem é abusiva. 2. O dano moral é caracterizado pela lesão aos direitos da personalidade.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º; art. 51, IV. Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 14º; art. 86, caput; art. 98, § 3º. Resolução nº 400 da ANAC, art. 11.

Jurisprudência Citada: REsp 669.914/DF, julgado em 25/03/2014.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 203/208 que julgou procedente em parte o pedido da ação para “a) *CONDENAR solidariamente as rés a restituir à autora o valor correspondente a 80% (oitenta por cento) do valor pago pela passagem aérea, no valor de R\$ 2.503,80 (dois mil, quinhentos e três e oitenta centavos), a ser atualizado pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, e com juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do desembolso; e b) CONDENAR solidariamente as rés a pagar indenização por dano moral, no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento, com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais eventualmente antecipadas (artigo 86, caput, do Código de Processo Civil), ressalvada a Justiça gratuita concedida à autora. Com fundamento no artigo 85, § § 2º e 14º, do Código de Processo Civil, condeno solidariamente as requeridas ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora no valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor integral e atualizado da condenação. E condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono das rés, sem direito a compensação, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico não obtido pela autora, com a ressalva do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser a autora beneficiária da Justiça gratuita.”*

Recurso da corrê DECOLAR.COM LTDA. (fls. 217/222), no qual impugna a existência de danos morais indenizáveis. Alternativamente, defende a minoração do *quantum* arbitrado.

Por sua vez, recorre a companhia aérea LATAM AIRLINES GROUP S/A, sustentando a concessão de efeito suspensivo. Defende a culpa

exclusiva da autora, que inseriu informações incorretas no momento da aquisição da passagem, afastando a responsabilidade civil da ré. Impugna a existência de danos materiais e morais. Defende a redução do valor fixado a título indenizatório moral.

Contrarrazões a fls. 244/261.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que os recursos são tempestivos e foram regularmente processados e preparados (fls. 217/224 e 225/240), recebidos no efeito suspensivo, com resposta.

Cuida-se de ação indenizatória em danos materiais e morais, na qual narra a parte autora que adquiriu passagem aérea da companhia ré para o trecho São Paulo-Juazeiro do Norte, em 25.11.2023 (fls. 30/32), em decorrência do falecimento de seu genitor.

Alega que a compra das passagens foi realizada na madrugada daquele mesmo dia e, ao conferir os dados do voo, foi surpreendida ao constatar que o itinerário estava invertido, Juazeiro do Norte-São Paulo.

Sustenta ter entrado em contato com a corre Decolar para realizar o cancelamento da passagem (fls. 28 e 43), o que foi confirmado pela requerida, com a ressalva de que seria retido parcela do valor pago a título de multa, tendo a autora sido reembolsada no valor de R\$ 32,86. Diante dos fatos, a autora foi obrigada a emprestar dinheiro para adquirir novos bilhetes, em voo previsto para às 21h (fls. 40), de modo que não esteve presente no funeral de seu genitor.

Assim, ajuizou a presente ação com vistas à condenação das requeridas ao ressarcimento do valor da passagem e ao pagamento de indenização em danos morais.

Pois bem.

O pedido da ação foi julgado procedente em parte, insurgindo-se as requeridas para que a sentença seja reformada e os pedidos iniciais julgados improcedentes.

Indubitável no caso em testilha a incidência do Código de Defesa do Consumidor por sobre a relação em tela, de modo que a responsabilidade das requeridas independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Incontroverso nos autos que a autora adquiriu passagem aérea da corre LATAM, por meio da empresa Decolar, em decorrência do falecimento de seu genitor. O bilhete foi adquirido em 25.11.2023, poucas horas antes do voo, e cancelado minutos após a compra, após a constatação de que o itinerário estava incorreto.

Conforme consta nas orientações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), é assegurado aos passageiros o cancelamento do voo em até 24 horas após o recebimento do comprovante de emissão da passagem aérea, desde que a aquisição tenha sido realizada com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo¹.

Neste sentido, aliás, a regra prevista no artigo 11 da Resolução nº 400 da ANAC:

“Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo

¹ <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/alteracoes-da-viagem>. Acesso em: 24.03.2025.

somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.”

In casu, evidente que a autora contratou a passagem no mesmo dia da viagem, descaracterizando a hipótese de aquisição do bilhete com antecedência igual ou superior a 7 dias, de modo que impossibilitada a restituição do valor despendido sem qualquer ônus, assim, acertada a retenção de parte do valor.

Todavia, conforme bem delineado pela magistrada de origem, *“a retenção de 90% (noventa por cento) do valor da passagem, a título de multa contratual e por exclusivo critério da Latam, é absolutamente abusiva, porque coloca a consumidora em situação de desvantagem exagerada (artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor), ainda mais porque a consumidora não foi claramente informada sobre as exigências específicas companhia aérea, especialmente no que se refere aos desdobramentos derivados do cancelamento do negócio.”* (fls. 206/207).

Assim, considerando que a autora cancelou a emissão do bilhete logo após a aquisição, sequer utilizou os serviços de transporte aéreo da corre e que a retenção de 90% do valor da passagem se mostra abusiva, em descompasso à legislação consumerista, acertada a devolução de 80% do valor à autora, assegurando-se às requeridas a retenção de 20% do valor da passagem.

Da situação vivenciada pela autora, adveio lesão imaterial indenizável.

O dano moral *“é resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros”* (Cf. REsp 669.914/DF, julgado em 25/03/2014).

No presente caso, identifica-se a caracterização de danos imateriais suportados pela autora em decorrência do fato aqui tratado, que supera o

mero aborrecimento, oriundos da morosidade para o cancelamento e reembolso do valor despendido, que obrigaram a autora a adquirir nova passagem em valor que superava o limite de crédito permitido, perdendo o funeral de seu genitor.

Na fixação do *quantum* indenizatório imaterial, deve se atentar o juízo ao princípio da proporcionalidade, de modo a arbitrar quantia razoável a lenir o sofrimento experimentado pelo lesado, sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito, ademais atendendo ao fim de impelir o lesador a não mais promover tais condutas desviantes.

A propósito, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

“Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. [...] Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.” (in Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 98).

Assim, atento às circunstâncias do fato, à condição financeira das partes, à gravidade objetiva do dano e à extensão do seu efeito lesivo, o desgaste psicológico sofrido pela situação vivida, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa da autora, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização deve ser reduzido para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento parcial aos recursos das corrés DECOLAR.COM LTDA. e LATAM AIRLINES GROUP S/A** para minorar o *quantum* indenizatório moral, nos termos delineados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mantida a sucumbência nos moldes fixados pelo juízo de origem.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator