



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000369133**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000757-92.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante ANTÔNIO CARLOS CAVALLARO, é apelado TAP TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A..

**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 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO Nº: 1000757-92.2024.8.26.0597**

**APELANTE: ANTONIO CARLOS CAVALLARO**

**APELADO: TAP TRANSPORTE AÉREO PORTUGUÊS S/A,**

**COMARCA: SERTÃOZINHO**

**JUIZ(A): DANIELE REGINA DE SOUZA DUARTE**

**VOTO Nº: 7451**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Apelação contra sentença que julgou improcedente o pedido de reembolso integral de passagem aérea e indenização por danos morais, em razão de seu cancelamento pelo autor, alegando-se conduta abusiva da companhia aérea.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se a negativa de reembolso integral da passagem aérea, adquirida sob tarifa não reembolsável, caracteriza abuso por parte da companhia aérea.

III. Razões de Decidir

A prova documental demonstra que o autor adquiriu bilhetes aéreos pela tarifa "Basic", que não prevê reembolso, com ciência das condições tarifárias.

Inexistência de defeito de serviço, não havendo responsabilidade da companhia aérea em indenizar por danos materiais e morais.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A tarifa "Basic" não prevê reembolso, sendo válida a negativa da companhia aérea. 2. Ausência de responsabilidade da companhia aérea por danos morais e materiais.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §11.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000004-14.2018.8.26.0576, Rel. Cauduro Padin, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 20.08.2019. TJSP, Apelação Cível 1018248-56.2021.8.26.0003, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 19.07.2022.

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 541/545, que julgou: “[...]IMPROCEDENTE o pedido da parte autora, extinguindo-se o processo com resolução do mérito, com lastro no art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em face da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa. Após as anotações de praxe, arquivem-se os autos. P.I.C.”

Recorre o autor (fls. 147/165), alegando, em síntese, que a sentença de primeiro grau merece reforma, pois a negativa de reembolso integral da passagem aérea, mesmo diante de motivo de força maior, caracteriza abuso por parte da companhia aérea. Sustenta que a impossibilidade de embarque decorreu de doença grave, devidamente comprovada nos autos. Argumenta, ainda, que a negativa extrajudicial do reembolso resultou em danos morais, diante da angústia e do transtorno experimentados pelo autor. Requer, assim, a reforma da decisão recorrida para que seja determinado o reembolso integral do valor pago ou, subsidiariamente, a restituição parcial em percentual equitativo, além da condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais.

Foi apresentada contrarrazões (fls. 174/181).

**É o relatório.**

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado.

Trata-se de ação de reembolso de valores c.c. indenização por danos morais, alegando conduta abusiva da companhia ré ao negar o reembolso do valor pago pelo bilhete aéreo após pedido de cancelamento da viagem pelo autor.

Narra o autor na petição inicial que

adquiriu, para si, passagem aérea com destino a Cidade do Porto, Portugal, com embarque previsto para 22.06.2023 e retorno em 03.07.2023, da empresa ré, pelo preço de R\$7.062,37.

Alega que apresentou sintomas de COVID-19 antes da viagem, sendo necessário aguardar até 21.06.2023 (véspera da data do embarque) para realizar o exame, cujo resultado foi positivo (fl. 39). Diante da impossibilidade de viajar, solicitou o reembolso dos valores pagos pelas passagens aéreas (fls. 20).

Porém, ao solicitar o reembolso dos valores pagos, seu pedido foi recusado sob a justificativa de que a tarifa contratada (perfil *Basic*) não era reembolsável, sendo oferecida a isenção da taxa de remarcação, com prazo de 1 ano para utilização.

Entretanto, o autor alega que a viagem tinha um cunho estritamente profissional e que o destino foi escolhido especificamente para a participação em um evento determinado. Assim, com a impossibilidade de comparecimento, a viagem perdeu seu objeto, não se tratando de um simples passeio.

Argumenta que a retenção integral do valor das passagens é abusiva, especialmente porque o cancelamento ocorreu por motivo de força maior, relacionado à sua condição de saúde.

Pois bem.

Data vênua da alegação do autor, a prova documental demonstra inexistir a responsabilidade civil imposta ao réu.

A prova documental demonstra ter o autor adquirido os bilhetes aéreos pela tarifa “*Basic*” (fls. 110), pagando valor tarifário inferior ao dos demais bilhetes aéreos, anuindo com a regra tarifária diferenciada de não reembolso dos valores pagos pela aquisição dos bilhetes aéreos.

Presume-se que o autor, ao adquirir os bilhetes aéreos pela tarifa “Basic”, tinha ciência de que o valor pago por referidos bilhetes não seria reembolsável em caso de cancelamento, já que oportunizada a informação na compra e emissão do bilhete, não podendo o requerente alegar desconhecimento da política de remarcações e cancelamentos de passagens praticada pela corre Gol (fl.109/110).

Portanto, sendo os bilhetes aéreos adquiridos pelo autor pela tarifa “Basic”, com expressa previsão contratual de não reembolso dos valores pagos, ocorrendo o cancelamento da viagem por iniciativa do próprio autor não há se falar na restituição.

Como bem pontuou o d. Juiz a quo na sentença apelada: ***“no entanto, as passagens adquiridas pela parte autora não são reembolsáveis. Tais regras estão claramente mencionadas na respectiva política de alterações e cancelamentos. Não há, portanto, falha na prestação de serviços do réu, ou qualquer ilegalidade na recusa do reembolso”***.

Assim, inexistindo defeito do serviço da requerida, ausente a responsabilidade da requerida apelada de indenizar o autor por danos materiais e morais, merecendo o recurso ser desprovido.

Nesse sentido, colaciono os seguintes precedentes:

*“Ação de perdas e danos e reparação por danos morais. Prestação de serviços. Transporte aéreo nacional. Desistência do consumidor. Pretensão de reembolso do valor pago, inclusive taxa de embarque. Passagens adquiridas em categoria tarifária que não prevê reembolso. Prévia conhecimento do consumidor dos termos da pactuação, com concordância. Sentença confirmada, com observância do disposto no artigo 252, do Regimento Interno deste Tribunal. Recurso não provido. Majoração dos honorários sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1000004-14.2018.8.26.0576; Relator (a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara*

Cível; Data do Julgamento: 20/08/2019; Data de Registro: 20/08/2019)”.  
“Transporte aéreo Seguro Relação de

*consumo Sub Rogação da seguradora nos direitos do consumidor Prova do sinistro e pagamento Hipótese de bilhetes aéreos promocionais (tarifa "light") Regra tarifária diferenciada Cancelamento realizado Previsão de não reembolso Admissibilidade Ausência de ilícito Dever de indenizar não caracterizado Descabimento de ressarcimento pela indenização paga Risco inerente ao contrato de seguro Sentença mantida Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1018248-56.2021.8.26.0003; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2022; Data de Registro: 21/07/2022)”.*

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do autor e, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos ao causídico da ré para 12% do valor atualizado da causa.

Dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator