



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380958

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008876-78.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DOMINIC HEID, são apelados DECOLAR.COM LTDA e GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 17 de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55351
APEL. Nº 1008876-78.2024.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO
APTE: DOMINIC HEID
APDA: DECOLAR.COM LTDA
APDA: GOL LINHAS AÉREAS S/A

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO -
Cancelamento de voo por conta de restrição imposta pela ANAC, que a partir de 12/10/2022, proibiu a operação de aeronaves com motores à reação (turbojato) no aeroporto de Fernando de Noronha - Comercialização da passagem aérea feita após a publicação da Portaria nº 9.433/SIA pela ANAC - Falha na prestação de serviços das rés verificadas - Opção pelo reembolso - Restituição efetuada parcialmente e apenas após ajuizamento da demanda - Desídia das requeridas - Danos morais configurados - Teoria do desvio produtivo - Resistência à solução na via administrativa - Quantum arbitrado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), em observância aos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa - Danos materiais devidos, com incidência de correção monetária desde o desembolso, admitindo-se, por fim, o abatimento do montante pago no curso da demanda - Sentença reformada - Sucumbência a cargo das requeridas - Súmula 326 do STJ - Recurso provido, em parte.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Dominic Heid contra Gol Linhas Aéreas S/A e Decolar.com Ltda., que, pela r. sentença de fls. 278/283, proferida pela d. magistrada SAMIRA DE CASTRO LORENA, julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar as rés, solidariamente, a restituírem ao autor, R\$ 241,78, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar do desembolso e os juros de mora devidos desde a citação, que serão calculados à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme art. 406, § 1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. Diante da sucumbência recíproca, carrou às partes o pagamento das custas e despesas processuais que

despenderam, além da verba honorária advocatícia fixada em R\$ 1.000,00, cabendo 50% ao patrono do autor e 50% ao patrono das rés (25% para cada).

Irresignado, apelou o autor, insistindo que sobre o valor parcialmente devolvido pela requerida (R\$ 2.167,78), após o ajuizamento da ação e um ano e meio após a aquisição das passagens, também deve incidir correção monetária. Pede, no mais, sejam as rés condenadas ao pagamento de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00).

Recurso bem processado, acusando respostas (fls. 309/314 e 317/324), subiram os autos.

É o relatório.

De início, observo que a determinação ao autor para complementar o preparo recursal foi devidamente cumprida (fls. 341/342), razão pela qual conheço do apelo, eis que preenchidos os pressupostos de admissibilidade recursal.

Anota-se que, ao contrário do que aduz o autor/apelante às fls. 330/331, o preparo recursal inicialmente recolhido revelou-se insuficiente (R\$ 176,80 – fls. 297/298), na medida em que deve ter como base de cálculo o benefício econômico pretendido no recurso, de sorte que não há falar em restituição do valor recolhido a título de complementação.

Nesse sentido: *“Agravo Interno. Decisão que determinou ao autor a complementação das custas recursais, fixando como base de cálculo o proveito econômico buscado em seu recurso. Decisão mantida. Agravo interno não provido, com observação.”* (TJSP, AgReg 1081255-56.2020.8.26.0100, Relator: Moraes Pucci, 35ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 03/03/2022).

Quanto ao mérito, consta na petição inicial que o autor, no final de 2022, visando realizar viagem de lazer, adquiriu passagem aérea da companhia “Gol” junto à empresa “Decolar”, contemplando o deslocamento aéreo de São Paulo (Congonhas) a Fernando de Noronha (PE), ao custo de R\$2.409,56, com previsão de embarque para o dia 13/10/2023.

Ocorre que, em 30/03/2023, as rés comunicaram o

cancelamento da passagem, tendo em vista que a companhia aérea havia perdido a concessão para voar naquele aeroporto (Fernando de Noronha). Diante desse cenário, afirma que lhe ofereceram duas alternativas: utilizar o crédito para aquisição de outra passagem para outro destino ou solicitar o reembolso do valor da passagem, escolhendo a segunda opção.

Segundo e-mail recebido da ré “Decolar”, esse estorno deveria ocorrer em, no máximo, 120 dias, mas, em 14/08/2023, a demandada mencionou que a companhia aérea precisaria de mais tempo para realizar a devolução. Relata que, ao tempo do ajuizamento da ação (05/04/2024), ainda não havia recebido o estorno prometido, além de ter perdido a viagem para a qual planejou-se com quase um ano de antecipação.

Sobreveio a r. sentença, nos termos discorridos no relatório.

Com efeito, quanto ao dano moral, respeitado o entendimento da Magistrada, vê-se que, embora a não prestação do serviço inicialmente contratado tenha decorrido de fortuito externo (restrição imposta pela agência reguladora da aviação civil (ANAC) às operações de pouso de aeronaves com motores à reação (turbojato) no aeródromo público Fernando de Noronha), a Portaria nº 9.433/SIA, foi publicada em 05 de outubro 2022, vigorando a proibição de pousos a partir de 12 de outubro de 2022.

Desta feita, tratando-se de medida sem prazo determinado, a companhia aérea assumiu os riscos quando permaneceu realizando venda de passagens aéreas para Fernando de Noronha, após referida proibição, como na hipótese vertente, considerando que reconheceu não possuir em sua frota aeronaves qualificáveis a atender as exigências impostas pela ANAC para operação no local, nos termos da referida portaria.

Não bastasse, a desídia das apeladas em efetuar o reembolso devido ao autor não constitui simples descumprimento contratual nem enseja mero aborrecimento, mas é causa de transtorno relevante, até porque irrazoável aguardar mais de um ano para o respectivo

ressarcimento, nem mesmo o prazo de 120 dias informado pelas próprias rés foi observado.

O autor teve que se socorrer da máquina judiciária para a obtenção de seu direito, tanto que, somente após o ajuizamento da presente demanda, houve o estorno parcial do valor desembolsado, em maio de 2024, consoante se verifica na fatura a fls. 261 (R\$ 2.167,78), incidindo ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor.

Sobre o tema, LEONARDO DE MEDEIROS GARCIA leciona: *“Outra forma interessante de indenização por dano moral que tem sido admitida pela jurisprudência é a indenização pela perda do tempo livre do consumidor. Muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos “presos” no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não cause outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como “normal”, em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de call center e em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para o outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre.”* (Código de Defesa do Consumidor Comentado, Ed. Juspodium, 13ª Edição, 2017).

Na lição de MARCOS DESSAUNE, configura-se *“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade*

necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Por oportuno, em caso semelhante já julgado por este E. Tribunal de Justiça: *“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. Transporte aéreo. Passagem aérea adquirida por intermédio de agência de viagem. Cancelamento em razão de proibição de operações de pouso de aeronaves com motores à reação (turbojato) no aeródromo de Fernando de Noronha. Força maior. Inocorrência. Comercialização da passagem aérea após ciência da restrição. Opção pelo reembolso. Restituição não efetuada. Desídia indesculpável. Danos morais. Configuração. Quantum indenizatório. Redução. Impossibilidade. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1026728-18.2024.8.26.0100; Relator: Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data de Julgamento: 25/09/2024).

No que diz respeito ao *“quantum”*, entendo que a indenização deve ser compatível com a realidade dos autos, conforme reiterada jurisprudência, exemplo: “O dano moral é, em síntese, o sofrimento experimentado por alguém, no corpo ou no espírito, ocasionado por outrem, direta ou indiretamente derivado do ato ilícito” (RT 683/45).

E, “Embora o dano moral seja um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, para o qual não se encontra estimação perfeitamente adequada, não é isso razão para que se lhe recuse em absoluto uma compensação qualquer. Essa será estabelecida, como e quando possível, por meio de uma soma, que não importando uma exata reparação, todavia representará a única solução cabível nos limites das forças humanas” (RT 485/230).

Não se pode olvidar que a indenização deve se basear em critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que

ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva.

Assim, na indenização por danos morais, a questão deve se definir pela quantificação de uma indenização adequada e justa, cuja disciplina está consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

E, no caso dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado pelo agravo e os demais parâmetros norteados acima declinados, entendo adequada a reparação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, calculados até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária, que começa a contar do julgamento deste recurso, deve ser calculada pelo IPCA e os juros de mora pela taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA), nos termos dos artigos 389 “caput” e parágrafo único, e 406 “caput” e parágrafos, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24.

Por sua vez, assiste razão ao autor em relação a correção do valor restituído pelas requeridas. A compra foi realizada em 01/12/2022, no valor de R\$ 2.409,56 (fls. 17/21), a comunicação de cancelamento do voo ocorreu em 30/03/2023 (fls. 22) e o valor somente foi restituído, parcialmente (R\$ 2.167,78), em 23/05/2024 (fls. 261).

Sendo assim, é caso de condenar as rés, de forma solidária, ao pagamento do valor de R\$ 2.409,56 pelos danos materiais, atualizado monetariamente desde o desembolso, obedecendo a mesma metodologia de cálculo dos danos morais, ou seja, incidência de juros de mora desde a citação e correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, até 29 de agosto de 2024, e, a partir de 30.08.2024, a correção monetária deverá ser calculada pelo IPCA e os juros de mora pela taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA), nos termos dos artigos 389 “caput” e parágrafo único, e 406 “caput” e parágrafos, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Após a devida atualização, admite-se o abatimento do montante pago no curso da demanda.

Assim, a ação é parcialmente procedente e, observando o teor da súmula 326 do STJ, caberá às requeridas o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora