



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382556

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091628-10.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ODILALBA GARCEZ, é apelado GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1091628-10.2024.8.26.0100

Apelante: Odilalba Garcez

Apelada: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A

Comarca: São Paulo

Juiz sentenciante: Dra. Leila Hassem da Ponte

Voto nº 32.039

Ementa:

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo de passageiros. Aquisição de passagens do tipo ida e volta. Cancelamento automático e unilateral do trecho de volta, tendo em vista a não utilização do bilhete de ida (no show). Conduta abusiva da transportadora. Impossibilidade de aquisição de passagem aérea, de vultoso valor, para o retorno à cidade de origem. Necessidade de aquisição da nova passagem pela via terrestre. Atraso de três dias para chegada ao destino. Fatos que ultrapassaram o mero aborrecimento. Danos morais configurados. Indenização ora majorada para R\$ 5.000,00. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 123/129, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação indenizatória proposta por *Odilalba Garcez* contra

Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A, nos seguintes termos:

*Diante do exposto e pelo mais que dos autos consta, nos termos do art. 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTE** o pedido, para o fim de **CONDENAR** a ré ao pagamento de R\$ 186,89 (cento e oitenta e seis reais e oitenta e nove centavos), a título de danos materiais, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, e correção monetária desde o efetivo desembolso, bem como **CONDENAR** a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) em danos morais, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, e correção monetária pela tabela do Tribunal de Justiça a partir desta decisão, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça.*

Diante da sucumbência da ré, condeno-a ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação, nos moldes do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.

Entendeu o r. julgado que houve falha na prestação de serviços da companhia aérea requerida ao desautorizar o embarque da parte autora no voo de volta em razão de ter ocorrido “no show” no voo de ida.

Apela a parte autora com vistas à majoração dos danos morais (págs. 133/153). Explica que adquiriu passagens aéreas de ida e volta para o trecho Florianópolis – São Paulo e, ainda que não tenha comparecido no trecho de ida, o cancelamento de seu voo de retorno à Florianópolis no momento do embarque, de forma unilateral, sem aviso prévio e nem auxílio informacional e material, obrigou a parte autora a

retornar para a cidade de origem por via terrestre, o que gerou danos materiais e morais indenizáveis.

Argumenta que a empresa aérea não disponibilizou outro voo à autora, que demorou três dias para chegar ao seu destino sem auxílio material e tendo de viajar durante muito mais horas que a 1h30 inicialmente programada pela viagem aérea, pois foram mais de onze horas pela via terrestre, contexto que enseja a majoração dos danos morais para R\$ 7.000,00.

O recurso foi processado com resposta (págs. 159/164).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento do recurso.

Trata-se de ação indenizatória em que a autora busca reparação por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, em razão de cancelamento automático e unilateral do seu voo de retorno de São Paulo à Florianópolis por causa do não embarque no voo de ida pela autora.

Narra que foi informada de que o voo de volta estava cancelado somente no momento do embarque, e a empresa ré não ofertou realocação, tampouco assistência material à passageira, de modo que necessitou arcar com gastos extras para aquisição de nova passagem para a cidade de origem.

Diante da inequívoca relação de consumo entre as partes mediante celebração de contrato de transporte aéreo, cabe ao prestador de serviço a obrigação de cumpri-lo com segurança e de forma fiel à contratada, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados.

No caso concreto, é incontroverso o cancelamento

automático e unilateral do voo de retorno de São Paulo à Florianópolis (pág. 51).

Assim, a ré responde objetivamente pelos riscos do negócio nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 734 do Código Civil.

De fato, não há como afastar a responsabilidade da companhia aérea pelos prejuízos causados à consumidora, notadamente porque a ré não se desincumbiu do ônus de provar excludentes de sua responsabilidade.

Do que se verifica dos documentos carreados aos autos, não há prova de que a companhia aérea ré tenha comunicado de forma prévia, clara e inequívoca, à consumidora sobre a política de “no show” e o cancelamento do voo de retorno, tampouco foi demonstrado que tenha prestado adequada e integral assistência devida à demandante nos termos da legislação consumerista.

Logo, restou configurada a falha na prestação dos serviços de transporte aéreo, notadamente porque os documentos de págs. 26/29 comprovam as alegações da autora de que somente chegou ao destino três dias após o previsto (pág. 26 e 28) e teve de fazer o percurso por via terrestre em mais de dez horas do que o estimado pela viagem aérea (págs. 28/29).

Portanto, inegável a responsabilidade objetiva do prestador de serviços apelado, em razão da interpretação conjunta dos arts. 3º e 14 do CDC.

A propósito nessa mesma perspectiva é o entendimento desta 14ª Câmara de Direito Privado em caso análogo:

APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO POR

DANOS MATERIAL E MORAL - TRANSPORTE AÉREO REGIONAL - CANCELAMENTO AUTOMÁTICO E UNILATERAL DE TRECHO DE VOLTA POR NO SHOW NA IDA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - RELAÇÃO DE CONSUMO - ABUSIVIDADE ASSENTE - DANO MORAL CARACTERIZADO - ABORRECIMENTOS QUE DESBORDAM DO MERO DISSABOR - INDENIZAÇÃO ARBITRADA DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E COM AS ESPECIFICIDADES DO CASO CONCRETO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível nº 1058499-87.2019.8.26.0100; Relator: Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2019; Data de Registro: 16/12/2019).

Desse voto condutor extrai-se a seguinte passagem, que bem ilustra a questão:

Destaca-se, por oportuno, que o artigo 39, inciso I, do CDC veda ao fornecedor “condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço”, evidenciando-se, pois, no caso telado, a abusividade do cancelamento automático e unilateral da passagem em caso de no show em trecho prévio, a revelar inadmissível venda casada, sendo absolutamente irrelevante, nesse cenário, a prévia informação sobre as consequências da não utilização do bilhete de ida. No mesmo sentido,

o aludido REsp nº 1.699.780 / SP:

[...] 4. A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no show), configura prática rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos referidos dispositivos legais, cabendo ao Poder Judiciário o restabelecimento do necessário equilíbrio contratual. 4.1. Com efeito, obrigar o consumidor a adquirir nova passagem aérea para efetuar a viagem no mesmo trecho e hora marcados, a despeito de já ter efetuado o pagamento, configura obrigação abusiva, pois coloca o consumidor em desvantagem exagerada, sendo, ainda, incompatível com a boa-fé objetiva, que deve reger as relações contratuais (CDC, art. 51, IV). Ademais, a referida prática também configura a chamada "venda casada", pois condiciona o fornecimento do serviço de transporte aéreo do "trecho de volta" à utilização do "trecho de ida" (CDC, art. 39, I). 4.2. Tratando-se de relação consumerista, a força obrigatória do contrato é mitigada, não podendo o fornecedor de produtos e serviços, a pretexto de maximização do lucro, adotar prática abusiva ou excessivamente onerosa à parte mais vulnerável na relação, o consumidor [...].

Diagramada assim a questão, e tendo em vista

a abusividade do cancelamento, inarredável a condenação da requerida à reparação dos danos causados às consumidoras, artigos 186 e 927 do CC.

Nota-se, a propósito, que, além de enfrentar os naturais incômodos e transtornos decorrentes da situação em análise, as circunstâncias narradas na inicial evidenciam a ocorrência de dano moral (...)

No caso concreto, com relação aos danos morais, os transtornos experimentados pela autora em razão de falha na prestação de serviços da companhia aérea ré decorreram do desconforto em não poder a autora custear a passagem de avião para retorno a Florianópolis, além de a autora ter atrasado sua viagem em três dias e se ver obrigada a ficar longas horas no ônibus, o que contém em si carga de afetação da paz e tranquilidade do consumidor e autoriza o reconhecimento do dano moral indenizável.

E no que se refere ao valor indenizatório, na ausência de um critério objetivo para fixação da quantia de reparação, deve-se atentar para a proporcionalidade e a razoabilidade.

Sendo assim, observando os fatos narrados nos autos e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, majoro o valor indenizatório para R\$ 5.000,00 a título de danos morais, acrescidos dos consectários legais dispostos pela r. sentença.

A quantia ora fixada revela-se adequada, razoável e compatível ao caso concreto, contempla satisfatoriamente o dano moral do autor, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, bem como a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impacto gerado à empresa ré para dissuadi-la de práticas tais quais as relatadas nos autos.

Nessas condições, dá-se parcial provimento ao recurso, conforme acima especificado.

Diante do ora decidido e sucumbente a parte requerida¹, esta deverá arcar com o pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios sucumbenciais, que majoro para 20% sobre o valor da condenação, considerando os critérios dos incisos de I a IV do §2º do art. 85 do CPC.

Ante o exposto, o voto é pelo parcial provimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator

¹ Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.