



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000385247

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005856-43.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que são apelantes DECOLAR.COM LTDA e PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S.A., são apelados JULIANA RODRIGUES CASTILHO, FERNANDA CASTILHO NASCIMENTO (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE) e FELIPE CASTILHO NASCIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), MATHEUS FONTES E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005856-43.2024.8.26.0597

Apelante: Decolar.com LTDA

Apelados: Juliana Rodrigues Castilho, Felipe Castilho Nascimento e Fernanda Castilho Nascimento (menor)

Comarca: Sertãozinho

Voto nº 05.654

APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA CORRÉ. LEGITIMIDADE PASSIVA DA RÉ DECOLAR.COM, QUE RESPONDE SOLIDARIAMENTE PELA FALHA DO SERVIÇO E POR FATO PRÓPRIO, DIANTE DA AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS AUTORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$5.000,00 PARA CADA AUTOR, QUE ATENDE AO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E NÃO ENSEJA ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DA PARTE ADVERSA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 239/247) interposto por Decolar.com LTDA contra a r. sentença de fls. 211/216, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em contrato de transporte aéreo

de passageiro, que julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar as rés, solidariamente, a pagarem aos autores: indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor, com correção monetária desde a sentença e juros de mora desde a citação; indenização por danos materiais, no valor de R\$ 1.450,00, com atualização monetária desde 24.3.2024 (fls. 39) e juros de mora desde a citação. Até 29/8/2024, a correção monetária dar-se-á pela Tabela Prática do TJSP; e os juros moratórios são fixados em 1% ao mês. Desde então, a correção monetária correrá exclusivamente pelo IPCA; os juros moratórios corresponderão à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo, observado o §3º do artigo 406 do Código Civil, na redação dada pela Lei 14.905/2024. Em face da sucumbência recíproca, a parte autora pagará 20% das custas e os réus, 80% delas, metade para cada qual. Os autores pagarão honorários advocatícios aos réus, que fixo em R\$ 500,00 para cada réu. Os réus pagarão honorários advocatícios aos autores, que fixo em 10% da condenação para cada réu.”

Nas razões do recurso, a corré defende ser ilegítima para figurar no polo passivo, uma vez que apenas emitiu a reserva escolhida pelo consumidor e não pode ser responsável por ato de terceiros. Afirma que a Companhia Aérea é a única com ingerência para determinar alteração, cancelamento e reembolso. Salienta que restou evidente a ausência de nexo de causalidade que possa ser atribuído a ela. Alega que os danos morais não foram demonstrados e impugna o “quantum” fixado. Pede a reforma da r. sentença.

As contrarrazões foram oferecidas às fls. 253/256.

O Ministério Público opinou pelo não provimento do recurso (fls. 268/277).

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito, com o qual será analisado.

No que tange à matéria de fundo, o recurso não comporta provimento.

Depreende-se da petição inicial que os autores adquiriram passagens da ré diretamente da Decolar.com para viajar do Rio de Janeiro para Ribeirão Preto, no dia 24/03/2024, às 14h20min, sendo a chegada ao destino prevista para 16h10min.

Ocorre que, sem prévio aviso, foram informados pela Voepass que o voo havia sido cancelado, sendo realocados em outro voo às 18h, com destino à São Paulo e que não seria disponibilizado qualquer meio de locomoção para chegar em Ribeirão Preto. Chegaram ao destino apenas 23h45min.

Diante dos transtornos suportados, requereram indenização opor danos materiais e morais.

A r. sentença objurgada condenou as requeridas solidariamente ao pagamento de indenização pelos danos morais, no montante de R\$5.000,00 para cada autor, bem como danos materiais, no valor de R\$1.450,00, ante o reconhecimento da falha na prestação do serviço.

Pois bem.

Restou incontroversa a relação jurídica estabelecida entre as partes e o cancelamento do voo, o que resultou no atraso de mais de sete horas na chegada dos passageiros ao destino, sem o recebimento de qualquer auxílio material.

A corré defende que a responsabilidade pelos danos seria somente da companhia aérea.

Ocorre que o negócio jurídico foi entabulado diretamente com a Decolar.com, prestadora do serviço de intermediação, sendo patente a solidariedade entre a acionada e a empresa aérea. Nesse caso, ambas as rés são solidariamente responsáveis perante os autores consumidores, porque participam da cadeia de fornecedores.

Destarte, a corré também tem a obrigação de comprovar a efetiva prestação de assistência material aos autores. No entanto, a ré não se desincumbiu de comprová-la em juízo.

Aliás, assim já decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

*“Ação indenizatória. Cancelamento de voo sem a restituição de valores ao consumidor. 1. **Legitimidade passiva da corré "Decolar.com Ltda", integrante da cadeia de consumo.** 2. Pedido de restituição de valores pagos pelo consumidor procedente, ante a inexistência de prestação de serviço por culpa exclusiva do fornecedor. 2. Dano moral configurado, ante o cancelamento do voo contratado e a resistência em devolver os valores pagos. R. sentença mantida. Recurso de apelação não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1017694-38.2023.8.26.0008; Relator (a): Roberto Mac

Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025) (g.n.).

*APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autora que adquiriu passagens aéreas (ida e volta), de Montes Claros a Guarulhos. Em razão de doença, no entanto, solicitou o cancelamento e não embarcou no trecho de ida, razão pela qual as rés cancelaram o segundo bilhete (de volta), obrigando o autor a fazer a viagem de 18 horas e 1000 quilômetros por via terrestre. **Preliminar de ilegitimidade de parte passiva da ré Decolar.com afastada, pois vendeu as passagens aéreas, íntegra, portanto, a cadeia de fornecimento do serviço, na relação de consumo estabelecida com o passageiro, respondendo solidariamente pelos danos causados.** Cancelamento do bilhete aéreo de retorno em razão do não comparecimento do passageiro no voo de ida ("no show") que configura prática abusiva, nos termos da legislação consumerista. Apesar de não ser o dano moral "in re ipsa", o fato de o autor ter sido obrigada a se deslocar por 18 horas e 1000 quilômetros por via terrestre (de Guarulhos a Montes Claros) não é mero aborrecimento, entendendo-se como fato que gera apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à viagem. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, quantia que atende os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Os danos materiais também ficaram caracterizados, pois o autor desembolsou R\$ 486,00 pelo bilhete aéreo unilateral e indevidamente cancelado pelas rés, devendo ser ressarcido do valor pago. Recurso de apelação improvido. (TJSP; Apelação Cível*

1019547-89.2022.8.26.0405; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2025; Data de Registro: 03/04/2025) (g.n.)

Com efeito, não se trata de mero cancelamento de voo atribuível à companhia aérea. A ré não só vendeu as passagens, como também deixou de providenciar a devida assistência material aos autores.

No tocante à indenização por danos morais, restou evidenciado que houve falha nos serviços de transporte prestados pela ré, uma vez que houve o cancelamento do voo adquirido pelos autores consumidores, com a realocação em outro voo com destino a aeroporto diverso daquele contratado e sem a devida assistência material.

Bem por isso, agora a requerida deve mesmo ser compelida a ressarcir os demandantes dos prejuízos morais aos quais fazem jus, na medida em que se viram diante de lamentável situação, tendo passado por dificuldades desnecessárias e padecido de sofrimento inquestionável, cabendo, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, definir o que seria exatamente dano moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *“lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico”* (apud *“Direito Civil”*, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam*

impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (*Traité de 1^a Responsabilité Civile*, volume 02, número 525)” (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

A situação descrita não se tratou de um simples aborrecimento cotidiano, cuidando-se, isto sim, de situação que certamente lhe causou ansiedade, angústia e preocupação.

Dita situação implica evidente falha na prestação de serviço, e, por isso, a requerida não tem agora como se esquivar da sua responsabilidade, devendo ressarcir os prejuízos causados aos requerentes.

Novamente nos valendo de escólio do Professor Caio Mário da Silva Pereira, deve ser observado que *'na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização'* (Responsabilidade Civil, 2a ed., Forense, p. 338).

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Portanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enriquecimento sem causa da vítima, faz-se mister manter o “*quantum*” indenitário fixado em R\$5.000,00 para cada autor.

Assim, o montante fixado é proporcional ao dano e não foge dos parâmetros geralmente aceitos por este E. Tribunal.

Destarte, é de rigor a manutenção da sentença, tal qual lançada nos autos.

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Em virtude do que dispõe o art. 85, §11º, do CPC, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator