



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391888

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1158413-51.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LINDOMAR PEREIRA DA ROCHA, é apelado TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES 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) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.895

APELAÇÃO Nº: 1158413-51.2024.8.26.0100

APELANTE: LINDOMAR PEREIRA DA ROCHA

APELADA: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A. - TAP AIR PORTUGAL

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZA “A QUO”: CAMILA FRANCO DE MORAES BARIANI

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória. – Transporte Aéreo – Pedido de reembolso – Retenção integral dos valores – Sentença de improcedência – Insurgência que prospera em parte – Pedido de cancelamento da reserva realizado mais de um mês antes do embarque – Recusa diante da modalidade do Contrato firmado, prevendo a retenção integral – Inexorável cláusula abusiva sob a ótica consumerista – Desvantagem desproporcional e retenção integral de valores, sem qualquer espécie de contraprestação – Hipótese, inclusive, de enriquecimento sem causa – Condenação ao reembolso da passagem adquirida – Necessidade – Aplicação de multa, dentro dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade – Imprescindibilidade – Aplicação dos termos do artigo 740, § 3º, do CPC – Empresa Ré que não apresenta prova adequada de suas alegações – Meros “prints” de sistema – Descumprimento dos termos do artigo 373, “II, do CPC – Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para se julgar PARCIALMENTE PROCEDENTE a Demanda, e determinar a devolução integral dos valores despendidos, autorizada a retenção de 05% (cinco) por cento da quantia.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 92/96, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido contido na “Ação de Indenização por Danos Materiais Pelo Procedimento Comum”, ajuizada por Lindomar Pereira da Rocha, em face de “Transportes Aéreos Portugueses S.A. - TAP Air Portugal”, condenando o Autor ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita.

Inconformado, apela o Requerente (fls. 99/107), iniciando suas alegações

com a síntese dos fatos que entende relevantes para o deslinde da Lide, especialmente no que se refere aos termos da relação comercial existente entre as Partes.

Quanto ao mérito recursal em si, apresenta diversos itens de impugnação aos termos da r. Sentença recorrida, em um total de 05 (cinco) teses.

Dentre estas, destaca que formalizou o cancelamento da reserva com mais de um mês de antecedência da data do voo, e por tal motivo, afirma ser abusiva a forma pela qual a Empresa Ré negociou referidas passagens, na modalidade “discount”.

Por tal motivo, conclui devam ser aplicados os termos do artigo 740, do Código Civil, e a limitação da proporção de 05% (cinco) por cento estabelecida no respectivo dispositivo legal.

Na mesma ordem de ideias, e diante da abusividade destacada, afirma ser inaplicável o “pacta sunt servanda” no caso concreto, pois tal geraria o enriquecimento sem causa da Requerida.

Também afirma que as alegações da Apelada não restaram demonstradas, ausente qualquer prova a referendar suas teses, o que indica o descumprimento dos termos do artigo 373, inciso “II”, do Código de Processo Civil, restando incontroverso o dano material sofrido pelo Apelante.

Derradeiramente, destaca os dispositivos legais que entende aplicáveis, bem como, colaciona precedentes sobre o tema.

Por fim, requer o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença, com o reconhecimento final da procedência integral de seus pedidos.

Recurso processado regularmente, com apresentação das Contrarrazões (fls. 112/118).

É o breve Relatório.

Cuida-se “Ação de Indenização por Danos Materiais Pelo Procedimento Comum”, ajuizada por Lindomar Pereira da Rocha, em face de “Transportes Aéreos Portugueses S.A. - TAP Air Portugal”, alegando, para tanto, que contratou os serviços da Empresa Ré para a realização do trajeto aéreo, ida e volta, São Paulo/SP – Lisboa/POR, com saída às no dia 28 de setembro de 2.024 e retorno com embarque previsto para o dia 14 de novembro de 2.024.

Contudo, afirma que por razões pessoais, não seria possível realizar a viagem, razão pela qual, em 30 de agosto de 2.024, solicitou o cancelamento da reserva, e o reembolso dos valores.

Todavia, a Empresa Ré se recusou a realizar o reembolso integral dos valores, sob a alegação que a modalidade contratada não permitiria tal ação, apenas procedendo com a devolução das quantias referentes à taxa de embarque.

Assim, alegando que tal medida se mostrou abusiva, pleiteou a condenação da Empresa Ré à restituição integral dos valores pagos.

Respeitadas as razões de decidir exaradas, o Recurso merece parcial provimento.

E tal se dá, pois conforme restou amplamente comprovado nos Autos, houve o pedido tempestivo dos Autor em requerer o cancelamento da reserva e a restituição integral dos valores despendidos para tanto.

Neste sentido, observa-se o documento de folhas 22/27, no qual consta expressamente o pedido de cancelamento na data de 30 de agosto de 2.024, ou seja,

com grande antecedência em relação à data de embarque.

Deste modo, fica evidenciado que não se trata da hipótese de “no show”, e sim de cancelamento realizado com antecedência mais do que razoável, porém, injustificada.

Por outro lado, afirma a Empresa Ré que a retenção integral dos valores das passagens se dá em razão da modalidade contratada, na qual haveria um desconto significativo para aquisição das respectivas.

Entretanto, ainda que considerada a modalidade promocional, ao menos ao nosso sentir, parece evidente que estabelecer prestação em que a multa rescisória pelo cancelamento do serviço seja equivalente a retenção integral do valor despendido sem ocorrer qualquer contraprestação em favor do consumidor, configura cláusula contratual escancaradamente abusiva.

Isto se dá, seja por proporcionar desvantagem mais do que excessiva ao consumidor, realizar a retenção integral dos valores despendidos, e assim, evidentemente, tirar vantagem completamente desproporcional à Empresa Fornecedora, propiciando, inclusive, enriquecimento sem causa

Com efeito, também não se pode afastar na integralidade o direito a retenção adequada pela Requerida diante da resolução contratual injustificada patrocinada pelo Autor consumidor.

Entretanto, trata-se de buscar equivalente adequado a fixar a referida multa contratual de acordo com os parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade, sem gerar vantagem exacerbada a qualquer uma das Partes.

E para tanto, é importante observar o quanto já destacado acima, houve o aviso com antecedência de um mês do embarque com o pedido de reembolso, o que efetivamente proporciona grande margem de tempo para que a Empresa Requerida renegociasse os assentos, agora vagos.

Desta forma, na ausência de melhores critérios apresentados pela Empresa Apelada para uma fixação de multa adequada de acordo com a espécie contratual formalizado entre as Partes, inevitável a aplicação do artigo 740, parágrafo 3º, do Código Civil, o qual fixa a multa para tal hipótese em 05% (cinco por cento) do valor despendido.

Sem prejuízo, já se pronunciou esta Colenda Câmara em recente julgamento de caso análogo:

“Apelação Responsabilidade civil Transporte aéreo Ação de indenização por danos materiais e morais Procedência parcial Cancelamento de passagem aérea - Cancelamento após o “prazo de reflexão” do art. 49 do CDC - Perda de 80% dos valores pagos - Prática abusiva da ré, contrária à boa-fé contratual - Cobrança de multa que é cabível, mas em percentual razoável - Aplicação do § 3º do artigo 740 do Código Civil - Valor máximo estabelecido em 5% do valor das passagens - Simples aborrecimento ou transtorno individual com a retenção do valor que não gera o dever reparatório - Dano moral não configurado - Recurso da autora parcialmente provido.”. (Apel. nº 1000440-70.2022.8.26.0369 – Rel. Thiago de Siqueira – 18/01/2023 – v.u.).

Por fim, quanto a alegação de uso do bilhete pelo Autor em uma das passagens, a prova apresentada pela Empresa Ré neste sentido se mostra extremamente frágil, tratando-se de mero “print” de seus sistemas, sendo certo que haveria outras maneiras mais contundentes de comprovarem a viagem internacional por parte do consumidor, dado o rigor que tal tipo de viagem exige.

Entretanto, esta sequer especificou provas neste sentido, razão pela qual, pelo descumprimento explícito dos termos do artigo 373, inciso “II”, do Código de Processo Civil, não se vê motivos para acolhimento de tal exceção defensiva.

Sendo assim, diante do quanto exposto, de rigor a reforma do r. “*decisum*” de Primeiro Grau, para se julgar parcialmente procedente a presente

Demanda, e condenar a Empresa Ré à devolução dos valores despendidos pelo Autor para a aquisição das passagens objeto deste Feito, autorizada a retenção legal na proporção de 05% (cinco) por cento, reajustados desde a data do efetivo pagamento, com incidência de juros legais a partir da data em que requerido o reembolso, momento em que efetivada a mora da Requerida.

Diante da sucumbência amplamente majoritária da Empresa Ré, esta deve arcar com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados na proporção de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante todo o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para se **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE A PRESENTE DEMANDA**, e condenar a Empresa Ré à devolução dos valores despendidos pelo Autor para a aquisição das passagens, autorizada a retenção legal na proporção de 05% (cinco por cento) do valor pago, reajustado desde a data do efetivo pagamento, com incidência de juros legais a partir da data em que requerido o reembolso, e ainda, ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados na proporção de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

Penna Machado
Relatora