



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393021

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1097105-82.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. e NILZETE DA SILVA CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E ANDRADE NETO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

J.B. PAULA LIMA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1097105-82.2022.8.26.0100

Comarca: São Paulo (1ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara)

Apelante: Gol Linhas Aéreas S.A.

Apelada: Nilzete da Silva Carvalho

Voto nº 31.805

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. COBRANÇA EM DUPLICIDADE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A autora comprovou a cobrança em duplicidade, pela compra de passagem aérea, sem restituição do valor pago indevidamente. A responsabilidade civil no sistema de proteção ao consumidor abrange todos os envolvidos na cadeia produtiva (arts. 18, caput, e 25, § 1º, do CDC). A companhia aérea integra a cadeia de consumo e responde solidariamente pelos danos causados. A falha na prestação dos serviços, contudo, não caracteriza dano moral, tratando-se de mero aborrecimento. A condenação à reparação por dano moral fica, pois, afastada.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 217/222, que julgou procedente o pedido para condenar, solidariamente, as rés ao pagamento de R\$ 934,83, a título de danos materiais, e R\$ 5.000,00, por danos morais, acrescidos dos consectários legais.

Por força da sucumbência, suportaram as rés o

pagamento das verbas sucumbenciais, fixados os honorários advocatícios em 10% da condenação.

Apela a companhia aérea corré, defendendo a exclusão da sua responsabilidade, por culpa exclusiva de terceiro, pois em nada contribuiu para os danos; que a falha na prestação dos serviços foi exclusiva da agência de viagens; que não restou caracterizado o dano moral; subsidiariamente, a redução da indenização por dano moral e a fixação do termo inicial dos juros moratórios a partir do arbitramento.

Contrarrazões a fls. 248/253.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo narrou, a autora efetuou compra de passagem aérea ofertada pela recorrente, por intermédio da agência de viagem corré. Contudo, foi cobrada em duplicidade e não obteve a restituição da quantia paga indevidamente.

Os fatos relatados pela consumidora restaram incontroversos, certa a falha na prestação dos serviços.

A recorrente, companhia aérea, imputa à agência de viagem a culpa exclusiva pelo vício no serviço, a afastar sua responsabilidade.

O sistema de proteção ao consumidor, entretanto, amplia a responsabilidade civil, alcançando todos os envolvidos na cadeia produtiva uma vez apurado vício do serviço, como se extrai dos artigos 18, *caput*, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor

A recorrente integra a cadeia de consumo e, como fornecedora, responde solidariamente pelos danos causados à consumidora.

Ademais, o comprovante de fl. 14 demonstra que a cobrança em duplicidade no cartão de crédito de titularidade da consumidora foi efetivada diretamente pela recorrente, mantida, bem por isso, a responsabilidade desta última.

De outro lado, a falha na prestação dos serviços, decorrente do pagamento em duplicidade e da demora no reembolso, não é suficiente, por si só, para caracterização do dano moral.

Têm-se, com efeito, a ocorrência de mero aborrecimento, sem desdobramentos extraordinários que impliquem em ofensa ao direito de personalidade da recorrida.

Nesse sentido:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Pagamento em duplicidade em loja da ré. Promessa de estorno não cumprida. Demora no reembolso. Danos

morais não configurados. Mero aborrecimento. Abalo moral que, no caso, não prescinde de efetiva comprovação. Recurso desprovido”.
(Apelação Cível 1006927-27.2023.8.26.0529, Rel. Milton Carvalho, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 09/04/2025)

Dessarte, é o caso de reforma parcial da sentença, a fim de afastar a condenação à reparação por danos morais.

Pelo exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para excluir a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, mantida, no mais, a sentença.

Diante da sucumbência recíproca, condeno cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem ainda honorários advocatícios. Fixo a verba honorária devida pela autora em 10% do proveito econômico obtido pela parte contrária e, a devida pelas rés, em 10% do valor da causa.

J. B. PAULA LIMA

— RELATOR —