



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000396694

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032462-81.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LUIZE VENANCIO BOY DE SOUZA e EDEM PEREIRA BORGES JÚNIOR, são apelados GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JACOB VALENTE
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº:
1032462-81.2023.8.26.0003

Apelantes: LUIZE VENANCIO BOY DE SOUZA (E OUTRO)

Apelado: GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S/A.

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO 42.698

*INDENIZATÓRIA — Danos materiais e morais — Atraso de 6 horas para chegar no destino (Rio de Janeiro) em razão da passagem de 'volta' dos autores ter sido cancelada pelo 'no show' no trecho de 'ida', obrigando-a a adquirir passagem por via terrestre (SP → RJ) — Pretensão julgada improcedente em primeiro grau de jurisdição, porque o artigo 19 da Resolução ANAC 400/2016 autoriza o cancelamento automática se não houve comunicação do passageiro da intenção de usar a passagem de retorno — Irresignação recursal dos autores alegando que houve falta de informação e o cancelamento gera enriquecimento ilícito para a empresa aérea, sendo que o CDC se sobrepõe à resolução da ANAC — TRANSPORTE AÉREO NACIONAL — Cancelamento da passagem de 'retorno' por 'no show' no embarque de 'ida', sem reembolso — Prática abusiva caracterizada — Interpretação dos preceitos dos TEMAS 1210 e 1240, em repercussão geral do S.T.J., em conjunto com o Código Brasileiro de Aeronáutica e Resolução ANAC 400/2016, harmonizando-os com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor — Situação em que o valor referente a passagem 'terrestre' (R\$ 631,25) deve ser objeto de reembolso — Sentença ajustada nessa parte — DANO MORAL — Não aplicação da fórmula 'in re ipsa' no caso do transporte aéreo,

segundo estabelecido no artigo 251-A da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) – Ausência de elemento objeto de perda de compromisso ou situação de 'dor psíquica intensa' – Indenização negada – Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação ordinária para indenização por danos materiais (R\$ 631,25) e morais (R\$ 12.000,00), decorrentes de problemas ocorridos em voo nacional (Rio de Janeiro → São Paulo), eis que os autores adquiriram passagens de ida e volta com a empresa aérea ré, para fazer o primeiro trecho no dia 04/11/2023 e o retorno no dia 06, mas por questões outras acabaram não embarcando na ida e foram surpreendidos com o cancelamento da passagem de volta por 'no show', gerando custos adicionais para seguir o transporte via terrestre, com atraso de 6 horas na chegada, violando preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

Na contestação de fls. 99/116 a empresa aérea ré alega que diante do não comparecimento ao embarque no trecho de 'ida' a passagem de retorno foi cancelada, sendo que não foi comunicada pelos autores da intenção de usá-la, conforme previsto no artigo 19 da Resolução ANAC 400/2016. Nega ocorrência de dano moral.

Na sentença de fls. 224/226 a pretensão foi julgada antecipadamente e improcedente pela Juíza Michelle Fabíola Dittert Pupulim, porque segundo o artigo 19 da Resolução ANAC 400/2016 é lícito o cancelamento da passagem aérea de volta se o passageiro não comparecer ao embarque para a ida e não comunicar esse fato ao transportador aéreo. Por consequência, arbitrou verba honorária de 10% do valor atribuído à causa.

Os autores, inconformados, apelam (fls. 231/2412), reiterando os argumentos da sua petição inicial, apontando que houve falta de informação adequada sobre a política do 'no show' e prática de 'venda casada' com enriquecimento ilícito, sendo que a regras do Código de Defesa do Consumidor se sobrepõem às da ANAC.

Contrarrazões ofertadas as fls. 247/252, fechando-se o arco do contraditório.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 903/2023, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve registro expresse de oposição justificado contra o julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 231/241, tempestiva e preparada (fls. 243), fica admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DO 'NO SHOW' NO TRANSPORTE AÉREO NACIONAL

O cerne da controvérsia reside avaliar se o 'no show' no embarque de ida de passagens compradas para 'ida e volta' autoriza a empresa aérea a cancelar, automaticamente, a passagem do dia do retorno, sob a presunção de quem 'não foi não tem como voltar'.

Pois bem. A hipótese colocada na inicial é de transporte aéreo nacional (Rio de Janeiro - São Paulo), de modo que há a incidência das teses consolidadas nos **TEMA 210** e **1240** em repercussão geral no S.T.F.:

TEMA 210

"Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais

limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento." (RE 636.331/RJ (RG), rel. Min. Gilmar Mendes, j. 05/05/2017)

TEMA 1240

"Responsabilidade civil. Danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional. Inaplicabilidade do Tema 210 da repercussão geral. Distinção. Não incidência das normas previstas na Convenções de Varsóvia e Montreal. Questão constitucional. Potencial multiplicador da controvérsia. Repercussão geral reconhecida com reafirmação de jurisprudência. Recurso extraordinário a que se nega provimento.

1. O entendimento da Corte de origem não diverge da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, no sentido de que a aplicação dos limites das Convenções de Varsóvia e de Montreal, definida no julgamento do Tema 210 da repercussão geral, está adstrita aos casos de indenização por danos materiais.

2. Recurso extraordinário não provido.

3. Fixada a seguinte tese: Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional." (RE 1.394.401/SP(RG), rel. Min. Rosa Weber, j. 15/12/2022)

Assim como o Tema 1240 afasta a legislação internacional para a hipótese de 'dano

extrapatrimonial' e exclusão da responsabilidade do transportador aéreo, aplica-se a legislação nacional infraconstitucional na forma dos artigos 251-A e 256, da Lei 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica), com a redação dada pela Lei 14.034, de 05 de agosto de 2020, que prevalece sobre a legislação infralegal expedida pela ANAC:

Artigo 251-A: a indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

Artigo 256: O transportador responde pelo dano decorrente:

I - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque;

II - de atraso do transporte aéreo contratado.

§ 1º - O transportador não será responsável:

I - no caso do inciso I do caput deste artigo, se a morte ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do passageiro, ou se o acidente decorrer de sua culpa exclusiva;

II - no caso do inciso II do caput deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano.

§ 2º - A responsabilidade do transportador estende-se:

a) a seus tripulantes, diretores e empregados que viajarem na aeronave acidentada, sem prejuízo de eventual indenização por acidente de trabalho;

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

b) aos passageiros gratuitos, que viajem por cortesia.

§ 3º - Constitui caso fortuito ou força maior, para fins do inciso II do § 1º deste artigo, a ocorrência de 1 (um) ou mais dos seguintes eventos, desde que supervenientes, imprevisíveis e inevitáveis:

I - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de condições meteorológicas adversas impostas por órgão do sistema de controle do espaço aéreo;

II - restrições ao pouso ou à decolagem decorrentes de indisponibilidade da infraestrutura aeroportuária; (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

III - restrições ao voo, ao pouso ou à decolagem decorrentes de determinações da autoridade de aviação civil ou de qualquer outra autoridade ou órgão da Administração Pública, que será responsabilizada; (Incluído pela Lei nº 14.034, de 2020).

IV - decretação de pandemia ou publicação de atos de Governo que dela decorram, com vistas a impedir ou a restringir o transporte aéreo ou as atividades aeroportuárias.

§ 4º - A previsão constante do inciso II do § 1º deste artigo não desobriga o transportador de oferecer assistência material ao passageiro, bem como de oferecer as alternativas de reembolso do valor pago pela passagem e por eventuais serviços acessórios ao contrato de transporte, de reacomodação ou de reexecução do serviço por outra modalidade de transporte, inclusive nas hipóteses de atraso e de interrupção do voo por período superior a 4 (quatro) horas de que tratam os arts. 230 e 231 desta Lei.

Portanto, sedimentadas as seguintes competências: **a-)** a pretensão que verse sobre dano material com nexo causal na falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional é regida pelas Convenções de Varsóvia e Montreal; **b-)** para as hipóteses de danos extrapatrimoniais (dano moral) aplica-se o artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, e,

subsidiariamente, o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil; **c-)** todas as hipóteses envolvendo transporte aéreo em território nacional (doméstico) são submetidas na forma o item 'b' acima; **d-)** fato fortuito/força maior exonera a responsabilidade do transportador aéreo na forma do artigo 256 do CBA.

Por outro lado, a regulamentação em solo brasileiro sobre as condições gerais de transporte aéreo está sedimentada na Resolução ANAC 400, de 13 de dezembro de 2016, que, especificamente ao caso do 'no show' assim estabelece:

Artigo 19 – Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único - Não se aplica a regra do caput deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Colocadas tais premissas, o preceito do citado artigo 19 deve ser interpretado em harmonia ao Código de Defesa do Consumidor (e não a prevalência de um sobre outro, pois são duas leis especiais), de modo que o 'no show' no embarque da 'ida' não implique no cancelamento automático e retenção integral do valor da passagem da 'volta', porque não se pode presumir que o passageiro não tenha usado outro meio de transporte para o primeiro trecho e pretenda voltar com a passagem reservada.

A retenção integral do valor da passagem, nesse caso, é prática abusiva na forma do artigo 51 do C.D.C., como tem decidido esta Colenda Câmara em casos semelhantes, inclusive com voto condutor deste Relator:

**"TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE
PASSAGEIRO. "NO SHOW". CANCELAMENTO DO TRECHO**

DE VOLTA COM RETENÇÃO INTEGRAL DOS VALORES PAGOS PELOS CONSUMIDORES. PRÁTICA ABUSIVA DA RÉ. CABIMENTO DA RESTITUIÇÃO PARCIAL DOS VALORES DA PASSAGEM COM DESCONTO DE MULTA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA.

A relação jurídica configurada entre as partes no caso em comento é de consumo, submetendo-se as partes ao Código de Defesa do Consumidor. Ainda que o "no show" no trecho de ida tenha ocorrido por culpa dos consumidores/apelados, o cancelamento do trecho de volta com a retenção da integralidade dos valores pagos pelos consumidores, é considerada prática abusiva porque coloca a parte vulnerável da relação jurídica em situação de exagerada desvantagem. **Apelação não provida.**" (Apelação Cível nº 1068786-15.2019.8.26.0002, rel. Des^a Sandra Galhardo, j. 17/12/2021.

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano material e moral - Transporte aéreo nacional - Cancelamento automático de voo de volta, em razão da não utilização da passagem de ida ('No Show') - Bilhetes aéreos adquiridos conjuntamente - Ação julgada procedente - Insurgência pela ré, defendendo a legalidade do 'No Show' - Descabimento - Configuração de venda casada e imposição de vantagem manifestamente excessiva ao consumidor - Prática comercial abusiva, rechaçada pelo CDC - Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal - Dever de indenizar mantido - Ressarcimento do valor despendido para aquisição de novo bilhete de retorno que é imperativo - Dano moral também configurado - Valor Arbitramento em R\$ 5.000,00 para cada autor que merece ser conservado, considerando que pune a ré pelo mal causado, é incapaz de propiciar enriquecimento indevido, ao mesmo tempo em que se coaduna aos valores praticados por este tribunal para casos semelhantes - Sentença confirmada - Honorários recursais devidos e elevados em 5% sobre o valor global da indenização (art. 85, §11, CPC) Recurso desprovido." (Apelação Cível nº 1013175-23.2019.8.26.0020, rel. Des. Jacob Valente, j. 04/02/2021)

Nesse aspecto, de rigor o ressarcimento do valor gasto pelos autores com o transporte terrestre (R\$ 631,25), eis que com o cancelamento antecipado pelo 'no show' a empresa aérea pode oferecer o assento para outro passageiro sem sofrer qualquer prejuízo.

Por outro lado, a partir da dicção do artigo 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, a qual exige que o dano moral esteja objetivamente demonstrado, em reexame sobre essa matéria, tem-se que no caso em testilha ele não está configurado.

Com efeito, não declinou a parte autora, por exemplo, qual compromisso importante teria perdido no dia 06/11/2023 para qual o 'atraso' de 6 horas seria preponderante. O dano moral, que objetivamente deve ser comprovado, estaria apoiado apenas no atraso na chegada ao destino, o que está longe de caracterizar 'sofrimento psíquico intenso'.

Como ensina FÁBIO ULHÔA COELHO:

"O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as pessoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo,

causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Portanto, restringindo-se o atraso na conclusão do transporte, sem qualquer evento adicional violador da honra ou personalidade da parte autora objetivamente demonstrado, eis que a fórmula 'in re ipsa' não se aplica ao caso (artigo 251-A do CBA), não há como se deferir a pretensão indenizatória.

2.3 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

"§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial.

Notadamente, como o recurso será parcialmente provido, mas os autores decaem em parte preponderante do pedido (R\$ 631,25^(reembolso) / R\$ 12.631,25^(valor da causa) = 95% vencidos), a verba honorária final é fixada em 20% sobre o valor atribuído à causa, sendo eles responsáveis integralmente pela mesma, na forma do artigo 86, parágrafo único, do C.P.C..

2.4 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para acolher apenas o pedido de reembolso do valor das passagens terrestres (R\$ 631,25),



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora da citação, conforme tópico anterior.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **dá-se provimento parcial ao apelo.**

JACOB VALENTE

Relator