



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000396758

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1029492-57.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., são apelados/apelantes FERNANDO AMORIM FONSECA e DENISIENE PAIVA DAMASCENO.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Conheceram em parte do recurso da ré e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento e negaram provimento ao recurso dos autores. V.U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 39.976

Apelação Cível nº 1029492-57.2023.8.26.0602

Foro de Sorocaba / 7ª Vara Cível

Juiz(a): José Elias Themer

Apelante(s)/Apelado: 123 Viagens e Turismo Ltda.

Apelado(a)(s)/apelante: Fernando Amorim Fonseca e Denisiene Paiva Damasceno

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. FALHA NA EMISSÃO DE BILHETE AÉREO. COMPRA EFETUADA PELOS AUTORES. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. RECURSO DOS AUTORES E DA RÉ.

RECURSO INOMINADO. Erro de denominação que não impede o conhecimento do recurso. A mera utilização do “nomen iuris” diverso à peça não impede a admissibilidade do recurso, se os demais requisitos foram preenchidos.

LEGITIMIDADE DA RÉ. Os fatos litigiosos são imputados exclusivamente à conduta oriunda da atividade prestada pela ré intermediadora da venda da passagem aérea.

GRATUIDADE DE JUSTIÇA. IMPUGNAÇÃO REJEITADA.

RECUPERAÇÃO JUDICIAL QUE NÃO TEM APTIDÃO DE SOBRESTAR O PROCESSO DE CONHECIMENTO.

FALHA DO SERVIÇO PRESTADO BEM COMPROVADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS RECONHECIDOS. Do que se deduz das provas produzidas no processo, os autores utilizaram o sistema digital da ré para adquirir passagens aéreas. Foram cobrados e, no entanto, a ré indevidamente cancelou a emissão das passagens sem que fosse providenciado o devido estorno integral das quantias pagas. A tese defensiva da ré, a respeito de suposta culpa dos autores omissos ao deixarem de preencher formulário, veio sem amparo em provas consistentes. Descumprida pela ré a distribuição do ônus de prova no processo, é forçoso concluir que o serviço por ela prestado não atendeu o que dele se esperava. A responsabilidade ora tratada é objetiva. Está bem evidenciada a imperícia e a culpa da ré pelo evento danoso. O dano moral e material suportados pelos apelados é inegável.

Apelação da ré conhecida em parte e, na parte conhecida, não provida. Apelação dos autores não provida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. São duas as apelações interpostas contra a r. sentença (fls. 104/107), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por FERNANDO AMORIM FONSECA E DENISIENE PAIVA DAMASCENO na ação de indenização por danos materiais e morais que movem contra a 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

A ação versa sobre a prestação de serviço aéreo e os danos materiais e morais que teriam advindo de falta de emissão de bilhetes aéreos, cujo pagamento teria sido cobrado dos Autores.

Ao proferir a r. sentença ora guerreada, o douto juízo “a quo” inicialmente acolheu o pedido de gratuidade de justiça formulado pela ré. Ressaltou, outrossim, a falta de comprovação de que os bilhetes não foram emitidos por culpa dos autores ao deixarem de preencher formulários. Entendeu que o serviço prestado foi falho. Citou a responsabilidade objetiva da ré. Reconheceu os danos morais e os danos materiais.

Assim, julgou “*PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 3.147,90 (três mil, cento e quarenta e sete reais e noventa centavos), com atualização monetária contada do ajuizamento da ação e juros de mora da citação e em danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária contada do ajuizamento da ação e juros de mora da citação. Sucumbentes os autores na parte mínima, arcará a ré com as custas do processo e honorários de advogado de 10% do valor da condenação*”.

Inconformada, a ré recorre (fls. 110/129). Defende que as passagens não foram emitidas por culpa dos autores, eis que deixaram de preencher formulário necessário à finalização da compra e venda dos bilhetes aéreos. Refuta os danos morais e, alternativamente, pede a redução do valor estimado. Diz que se encontra em recuperação judicial, o que enseja a suspensão do processo. Pleiteia a gratuidade de justiça. Arguiu a ilegitimidade passiva para integrar o processo, considerando que se trata de agência de viagem intermediadora. Sustenta que houve o reenvio de formulário preenchido pelos autores com opção de alterar o trecho aéreo para realizarem a viagem.

Os autores também recorrem (fls. 324/330). Insurgem-se

contra a quantificação estimada aos danos morais.

Os autores ofereceram contraminuta (fls. 336/344). Ventilam a inadequação do recurso inominado. Impugnam a gratuidade de justiça. Salientam a legitimidade passiva da ré.

Houve oposição ao julgamento virtual pelos Autores.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

O mero erro de denominação do recurso “inominado” cometido pela ré não induz à inadmissibilidade do instrumento processual, mormente se o erro de nomenclatura cometido pelo patrono da ré não se afigura grosseiro e inescusável.

A despeito do lapso, a ré atacou em parte a sentença.

Anote-se o posicionamento firmado pelos Tribunais Superiores no sentido de que a mera utilização do “nomen iuris” diverso à peça não impede a admissibilidade do recurso, se os demais requisitos forem preenchidos. Prevalecerá, enfim, o princípio da instrumentalidade das formas.

Oportuno transcrever:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. PEÇA RECURSAL DENOMINADA DE RECURSO INOMINADO. POSSIBILIDADE DE CONHECER COMO RECURSO DE APELAÇÃO. CUMPRIMENTO DE TODOS OS REQUISITOS DO ART. 1.010 DO CPC. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL COMPROVADA. RECURSO PROVIDO. 1. O Tribunal de origem não conheceu do recurso inominado interposto por servidor, por considerar que o recurso adequado para o caso seria o de apelação, sendo inaplicável o princípio da fungibilidade, por configurar erro grosseiro. 2. Conforme entendimento que prevaleceu nos precedentes desta Corte, apontados como paradigmas, o mero equívoco do recorrente em denominar a peça de interposição de recurso inominado ao invés de recurso de apelação não é suficiente para a inadmissibilidade do apelo. 3. Caso estejam presentes todos os requisitos de admissibilidade previstos no art. 1.010 do CPC, é possível o conhecimento do recurso de apelação, ainda que a peça tenha sido incorretamente nomeada e direcionada. Isso porque o referido

dispositivo do Código de Ritos não elenca em seu rol a nomeação da peça recursal, nem a menção ao tribunal a que é dirigido, embora a presença de tais informações seja extremamente recomendável. 4. Nesse sentido, verifica-se que o recurso do recorrido, em que pesem os equívocos mencionados, satisfaz todos os requisitos da apelação, dispostos no art. 1.010 do CPC/2015, porquanto indicou os nomes e a qualificação das partes, expôs os fatos e o direito, enunciou as razões do pedido de reforma e formulou o pedido de nova decisão. 5. Recurso especial provido”. (STJ - [REsp n.º 1992754](#) – Rel. Ministro OG Fernandes – j. 03/05/2022).

O recurso da ré será conhecido. No entanto, o conhecimento será parcial.

Explica-se.

É abrangente o pedido da ré de inclusão de terceiro em litisconsórcio necessário. Quem compulsar as razões recursais (fls. 110/129) concluirá que não foram expostos os fundamentos de fatos e de direito que justificassem o reexame da referida questão. Nesse ponto, a ré incidiu em violação do princípio da dialeticidade recursal.

No que atine à legitimidade passiva da ré, insta consignar que a ação versa sobre emissão de bilhete aéreo – e não sobre cancelamento ou perda de voos.

A 123 MILHAS é responsável pela venda do bilhete aéreo e, no caso dos autos, o autor sequer conseguiu obter o voucher da passagem aérea. E são injustificáveis as falhas no sistema eletrônico seguida de cobrança indevida pela ré por bilhete não emitido.

Assim, os fatos litigiosos são imputados exclusivamente à conduta que decorre da atividade prestada pela intermediadora da venda da passagem aérea.

A ré é parte legítima para integrar o processo.

No mais, a recuperação judicial da ré não obsta o prosseguimento de processos de conhecimento e a formação do título executivo judicial.

Em relação à gratuidade de justiça deferida no processo em

favor da ré, e impugnada pela autora, destaca-se a orientação emanada da Súmula nº 481 do C. STJ, segundo a qual *“Faz jus ao benefício da justiça gratuita a pessoa jurídica com ou sem fins lucrativos que demonstrar sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais”*.

O contexto probatório reexaminado não enfraquece a declaração feita pela recorrente sobre a impossibilidade de custear as despesas processuais. E nada foi colacionado aos autos e tampouco foram produzidas provas pelos autores no sentido de que a ré ostenta condições financeira que torna a autora capaz de custear as despesas processuais.

Sendo assim, a concessão da gratuidade judicial prevalece.

Passa-se ao reexame do mérito.

A análise da tese e da antítese, à luz do conjunto probatório produzido, revela o defeito na prestação de serviço de emissão de passagens aéreas.

Os autores exibiram o recibo de emissão das passagens aéreas e as reclamações feitas à ré. Dessas provas produzidas no processo se deduz que os autores utilizaram do sistema digital da ré, para fins de adquirir passagens aéreas. Foram cobrados pela emissão das passagens e, no entanto, a ré cancelou a emissão das passagens sem que fosse providenciado o devido estorno integral das quantias pagas.

Tudo leva a crer que o serviço de prestado pela ré não atendeu o que dele se esperava.

Além disso, a tese defensiva da ré, a respeito de suposta culpa dos autores omissos ao deixarem de preencher formulário, veio sem amparo em provas consistentes. Sendo assim, a ré descumpriu a distribuição do ônus de prova no processo.

A responsabilidade da ré é objetiva, de modo que somente se eximiria do dever de indenizar se demonstrasse a ocorrência de caso fortuito ou força maior, o que não ocorreu no caso concreto.

É evidente a imperícia e a culpa da ré pelo evento danoso.

O dano moral e material suportados pelos apelados é inegável.

Os autores tiveram a expectativa de realizar a viagem de férias por transporte aéreo e ficaram frustrados sem a emissão da passagem e cobrança indevida de valores pela ré.

Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência, os revezes, o estresse, extrapolam o mero dissabor do cotidiano.

Segue a quantificação os danos morais.

É cediço, outrossim, que o valor da reparação, no ordenamento jurídico pátrio, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência.

A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.

Com base nesses critérios, relevante ponderar que há prova da falha na emissão da passagem e da cobrança indevida de valores. Mas não se visualiza outras circunstâncias extraordinárias que amparem a pretensão de majoração da quantia estimada pelo duto juízo. Tampouco se admite a redução dos danos morais.

Nessa toada, o valor da indenização fica estimado em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), para cada autor, totalizando R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

5.0000, quantia estabelecida pelo douto juízo em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não é fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJ-LEX 174/49).

A r. sentença é irretocável.

3. Em face do exposto, o recurso da ré será conhecido em parte e, na parte conhecida, não provido. Nega-se provimento ao recurso dos autores. Os honorários advocatícios do patrono dos Autores ficam majorados a 20% do valor da condenação, observada a gratuidade de justiça e o disposto no art. 98, §3º do Código de Processo Civil.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.