



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399502

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011337-23.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GOL LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A, são apelados LAERCIO DA VEIGA, MARLENE DA VEIGA, ELIANE MARIA MESQUITA DE LIMA DA COSTA e JADILSON MESQUITA DE LIMA DA COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 76499 (Processo Digital)

Apelação nº 1011337-23.2024.8.26.0003

Comarca: São Paulo (3ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara)

Apelantes: **GOL LINHAS AÉREAS S/A E GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A**

Apelados: **LAERCIO DA VEIGA, MARLENE DA VEIGA E OUTROS**

Juiz sentenciante: Ju Hyeon Lee

APELAÇÃO – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO – ABUSIVIDADE DO CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DE PASSAGENS AÉREAS DE VOLTA POR “NO SHOW” NA IDA – DEVER DE RESTITUIÇÃO DAS DESPESAS ADICIONAIS COM PASSAGENS E ESTADA – NENHUMA ASSISTÊNCIA PRESTADA - RETORNO APÓS DOIS DIAS - DANO MORAL – TRANSTORNOS QUE REFOGEM DO MERO ABORRECIMENTO – MONTANTE INDENITÁRIO DA LESÃO EXTRAPATRIMONIAL DEVIDAMENTE ARBITRADO, NÃO COMPORTANDO REDUÇÃO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 295/297, integrada pelos aclaratórios acolhidos de fls. 301, julgando parcialmente procedente a demanda, condenando a ré ao pagamento de indenização por dano material de R\$ 6.936,42, com correção do desembolso e juros de mora da citação, além de reparação por dano moral aos autores Laercio da Veiga, Jadilson Mesquita de Lima da Costa e Marlene da Veiga, de R\$ 4.000,00 cada, com atualização do arbitramento e juros de mora a partir de 30/08/2024, respondendo, ainda, pela integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação, de relatório adotado.

Nas razões recursais aduz ida e volta obrigatórias, nenhum abuso, segue normas da ANAC, plena ciência da regra, passageiro que deve comunicar o seu interesse em utilizar o trecho de retorno, descabimento de indenização por dano moral, prejuízo indemonstrado, montante indenitário elevado, aguarda provimento (fls. 304/315).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 316/317).

Contrarrazões (fls. 321/346).

Houve remessa.

É O RELATÓRIO.

O recurso não prospera.

Ajuizou-se demanda, asseverando, os requerentes, terem adquirido passagens aéreas da ré, trajeto Florianópolis - Buenos Aires, à exceção da autora Eliane, que viria de Maceió encontrar-se com os demais, com ida no dia 6 setembro de 2023 e volta no dia 10 (fls. 59/64).

Entretanto, como o traslado à Mendonça, destino final, foi antecipado, optaram por comprar novas passagens de ida, com partida no dia anterior, uma vez que a remarcação seria mais custosa (fls. 65/72 e fls. 74/75).

Ausente embarque no dia 6, houve cancelamento automático da volta, o que obrigou os autores a adquirirem outras passagens, partindo do dia 12 de setembro (fls. 90), sobrevivendo, também, gastos adicionais com hospedagem (fls. 92 e 97).

Nessa toada, escoreita a condenação da companhia aérea à indenização de danos material e moral, observados transtornos para além do mero aborrecimento, retornando, os autores, com dois dias de atraso, prestado nenhum auxílio.

Não poderia a companhia aérea ter cancelado os bilhetes de volta, automaticamente, consoante informativo nº 618 do STJ, de 23/02/2018:

Contrato de transporte aéreo de pessoas. Trechos de ida e volta adquiridos conjuntamente. Não comparecimento do passageiro para o trecho de ida (no show). Cancelamento de viagem de volta. Conduta abusiva.

(REsp 1.595.731-RO, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, por unanimidade, julgado em 14/11/2017)

Em que pese a previsão do parágrafo único do art. 19 da Resolução nº. 400/16 da ANAC, restou indemonstrado tenha a companhia aérea informado quanto à necessidade de aviso para a manutenção das passagens, tanto mais quando se observa a insistência da ré em enfatizar seu direito ao cancelamento, insuficiente a mera disponibilização de campo, mencionando que o consumidor concorda com as cláusulas contratuais (fls. 307).

E o montante indenitário da lesão extrapatrimonial foi devidamente arbitrado, tendo em mira os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não comportando redução.

A propósito:

Responsabilidade civil – Transporte aéreo – Ação de reparação de danos – Procedência – Hipótese em que, diante do não comparecimento da autora no trecho de ida do voo contratado, houve o cancelamento automático do voo de volta – "No-show" – Prática Abusiva e desrespeitosa – Ausência de prova no sentido de ter a companhia aérea avisado previamente a autora das consequências do não comparecimento no primeiro trecho e da necessidade de comunicação de comparecimento do segundo trecho, não sendo suficiente a existência de mera informação no "site" da companhia aérea, nem, tampouco, a existência de permissão da ANAC neste sentido, devendo prevalecer a aplicação da norma consumerista – Reparação por danos materiais cabível – Responsabilidade objetiva da prestadora de serviços – Art. 14 do CDC – Dano moral também configurado – Autora que faz jus à respectiva reparação, Montante dos danos morais que merece ser mantido – Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1003793-84.2024.8.26.0002; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Transporte aéreo de passageiros. Indenização por danos materiais e morais. Perda do trecho de ida. Culpa exclusiva do consumidor reconhecida. Sentença mantida. Trecho de volta. "No-show". Nulidade da

cláusula contratual que estabelece o cancelamento da passagem aérea de retorno em caso de não utilização do trecho de ida. Prática abusiva, em prejuízo do consumidor. Precedentes. Responsabilidade da companhia aérea pela reparação dos danos à passageira. Sentença mantida. DANOS MORAIS. Presunção. Possibilidade. Conduta abusiva que frustrou justa expectativa do consumidor. Indenização devida, mas em quantia inferior à pretendida. Sentença reformada. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO, PARCIALMENTE PROVIDO O DO AUTOR.

(TJSP; Apelação Cível 1005795-34.2023.8.26.0011; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

Dessarte, diante do insucesso do apelo, de rigor a manutenção da r. decisão tal como lançada, elevados os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da condenação, art. 85, §11, do CPC.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorada a verba honorária em prol do patrono dos autores para 12% sobre o valor condenatório indexado.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator