



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401474

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010821-86.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante LATAM AIRLINES GROUP S/A, é apelada MARIA APARECIDA DE OLIVEIRA MARCANDALI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36809

COMARCA: Americana - 2ª Vara Cível

JUIZ DE DIREITO: Marcos Cosme Porto

APTE. : Latam Airlines Group S.A.

APDO. : Maria Aparecida de Oliveira Marcandali

EMENTA: Direito Civil. Responsabilidade civil. Transporte aéreo nacional. Passagens compradas com pontos. Cancelamento unilateral. Dano moral. Programa de fidelidade. Ilegitimidade ativa da autora para o pleito de ressarcimento do dano material. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em Exame

Ação sobre responsabilidade da ré por falha de serviço devido ao cancelamento de passagens emitidas pela autora com pontos do programa de fidelidade Latam Pass. A autora adquiriu passagens para sete pessoas por 158.774 pontos e R\$ 207,41 em taxas. A ré alegou que a autora solicitou reembolso, mas não provou. Novas passagens foram compradas pelo marido da autora por R\$ 11.819,80.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade da ré pelo cancelamento das passagens e (ii) a legitimidade ativa da autora para pleitear ressarcimento pelo dano material.

III. Razões de Decidir

3. A ré não provou que a autora solicitou o reembolso, não cumprindo o ônus da prova conforme art. 373, II do CPC. Assim, o dano moral é inequívoco e deve ser mantido, inclusive a indenização fixada em R\$ 10.000,00. A questão dos pontos do programa de fidelidade não foi impugnada no recurso e, assim, fica mantida a sentença que determinou a devolução integral na conta da autora.

4. A autora é parte ilegítima para requerer ressarcimento por dano material, pois o pagamento das novas passagens foi feito por seu marido que não é parte na ação.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade da ré pelo cancelamento das passagens foi reconhecida, bem como o dano moral, devida a indenização à autora.

2. A autora é parte ilegítima para pleitear o ressarcimento do dano material tendo em vista que o pagamento das passagens novas foi realizados por seu marido, que não é parte na ação, não tendo ela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofrido o prejuízo econômico-financeiro.

Legislação Citada:

CPC, art. 373, II; CDC, arts. 17 e 18.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001518-87.2020.8.26.0428; Apelação nº 1002303-07.2023.8.26.0505.

Trata-se de recurso à r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Americana, Dr. Marcos Cosme Porto que nos autos da ação condenatória julgou procedente o pedido para condenar a ré a pagar indenização por dano material fixada em R\$ 11.819,71 com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, bem como a devolução de 158.774 pontos do programa de fidelidade Latam Pass da autora. Por fim, condenou a ré a pagar indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00 com juros de mora desde a citação e correção monetária desde a sentença. Condenou a ré ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorre a ré e busca a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

Narra a inicial que a autora adquiriu no dia 30/04/2023, pelo sistema de pontos, sete passagens junto à ré, com destino à cidade de Imperatriz/MA, com saída prevista para o dia 23/07/2023, utilizando 158.774 pontos para a compra (equivalentes a R\$ 5.080,60 referente as passagens) e R\$ 207,41, referente a impostos e taxas, valor esse pago por meio de seu cartão de crédito, sendo 22.682 pontos para cada passagem.

A viagem seria feita com seu marido, seus quatro filhos e seu genro.

Relata que em 19/06/2023, recebeu um e-mail da ré relativo ao pedido de reembolso da compra identificada com o código LA95760448CFJC, exatamente o utilizado para a compra das passagens.

O fato causou estranheza, pois não havia pedido qualquer reembolso.

Ao verificar a conta, constatou que havia sido realizado pedido de reembolso somente em relação às passagens do trecho de ida, no total de 64.000 pontos, o que causou o cancelamento das demais

passagens.

Contatou a ré e informou o ocorrido, frisando que não havia pedido reembolso e ainda tinha a intenção de realizar a viagem.

Bloqueou a conta e solicitou providências à ré, enviando os documentos exigidos no dia 23/06/2023.

Afirma que teve que realizar contato com a ré por diversas vezes e repetir toda a história, o que acarretou o envio de correspondência nos dias 23, 26, 27 e 30 de junho e 03, 07, 15 e 23 de julho.

Pediu prioridade ante a proximidade da data da viagem e informa que cada ligação durava de 60 a 90 minutos.

A ré sempre informava que o prazo para análise seria de dois a sete dias úteis e que, de qualquer forma, manteria o número de pontos utilizados na compra das passagens para que pudesse realizar novamente.

Ao chegar a data para a viagem, sem solução, a autora teve que adquirir novas passagens ao custo de R\$ 11.819,71 por meio do cartão de crédito de seu marido Sérgio.

Alega, ainda, que os pontos não foram devolvidos para a conta Latam Pass.

Requer a devolução dos pontos, o ressarcimento dos valores utilizados para a compra das novas passagens e a indenização por dano moral, com a procedência.

Em contestação, a ré alega que foi solicitado o reembolso diretamente pela conta da autora, com utilização do mesmo login e senha, não tendo sido observada qualquer alteração de dados anterior ao fato, o que descarta a hipótese de invasão de terceiros.

Nega o dano material e o dano moral e, em caso de condenação, requer a fixação em valor razoável.

Requer a improcedência.

A r. sentença julgou procedente o pedido para condenar a ré a pagar indenização por dano material fixada em R\$ 11.819,71 com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, bem como a devolução de 158.774 pontos do programa de fidelidade Latam Pass da autora. Por fim, condenou a ré a pagar indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00 com juros de mora desde a citação e correção monetária desde a sentença. Condenou a ré ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apelação da ré (fls. 145/162).

Contrarrazões da autora (fls. 169/174).

Em suas razões, a apelante reitera sobre o modo de funcionamento do programa Latam Pass e sobre o pedido de reembolso feito pela apelada.

Nega que tenha havido qualquer dano moral e requer a exclusão da condenação ou, ao menos, a redução da quantia fixada.

Refuta a alegação de dano material e requer a reforma, desobrigando a ré de emitir as passagens para a classe executiva.

Em contrarrazões, a apelada requer a manutenção da sentença.

É o necessário.

Com efeito, a ação versa sobre eventual responsabilidade da ré pela falha de serviço ocasionada pelo cancelamento de passagens emitidas pela autora com a utilização dos pontos do programa de fidelidade Latam Pass.

O documento de fls. 15/18 comprova que a autora adquiriu as passagens para sete pessoas, trechos de ida entre Guarulhos/SP e Imperatriz/MA, a ocorrer no dia 23/07/2023.

O total pago foi de 158.774 pontos, equivalentes a R\$ 5.080,60 e mais R\$ 207,41 relativos a taxas.

O código utilizado para a compra foi LA9576048CFJC.

A fls. 19/20 está um e-mail enviado pela ré para um destinatário pessoa jurídica informando acerca do pedido de reembolso das passagens referentes ao código de compra LA9576048CFJC que, como visto, é o mesmo informado à autora no momento da aquisição.

Já a fls. 21/33 a conversa gira em torno do problema narrado, porém não há qualquer informação útil para o deslinde da questão.

Finalmente, a fls. 34/36 consta o comprovante do cartão de crédito utilizado exclusivamente pelo marido da autora, Sérgio, indicando a compra das passagens alternativas, conforme relato da inicial, pelo preço de quatro parcelas de R\$ 2.954,95, totalizando R\$ 11.819,80.

No que tange ao pleito de devolução dos pontos do programa Latam Pass, não houve impugnação específica no apelo e, assim, a questão está superada, devendo a ré providenciar o necessário para devolver a pontuação integral para a conta da autora.

Acerca do dano moral, também não assiste qualquer razão à ré.

Ora, a autora provou que havia adquirido regularmente as passagens por meio do programa de fidelidade da companhia aérea e que recebeu uma mensagem informando sobre o cancelamento das passagens e o pedido de reembolso.

Ocorre que a ré alegou que foi a própria autora quem realizou o pedido de reembolso, porém nada provou a respeito.

Como sabido, o ônus de provar os fatos desconstitutos do direito afirmado na inicial é do demandado, independentemente de se tratar de relação de consumo, nos termos do art. 373, inciso II do CPC.

A ré apenas alegou que a solicitação de reembolso foi realizada pela autora mas não provou absolutamente nada a respeito.

Novas passagens tiveram que ser adquiridas a custo muito superior, mas do que o dobro do que havia sido o equivalente em pontos.

Isso está muito além do mero aborrecimento, pois é sabido que as pessoas realizam programação com antecedência, inclusive de natureza financeira, para a aquisição de passagens aéreas e o cancelamento sem justa causa acarretou evidente prejuízo.

Assim, o dano moral foi bem reconhecido pelo juiz de direito e deve ser mantido, inclusive quanto ao valor fixado para a indenização, de R\$ 10.000,00, que está adequado ao caso e não representa qualquer excesso.

Contudo, com relação ao dano material, muito embora seja certo que novas passagens foram adquiridas, o pagamento não foi feito pela autora, mas sim pelo marido dela, Sérgio, que não é parte na ação.

Sendo assim, a autora é parte ilegítima para requerer o ressarcimento, pois não foi ela quem suportou o prejuízo econômico-financeiro.

Cabe ao prejudicado promover o necessário para o eventual ressarcimento, não sendo possível fazer qualquer exceção, já que não cabe excepcionar as normas cogentes processuais.

Embora a autora seja uma das passageiras, o prejuízo financeiro não foi por ela suportado, como já dito.

Ao menos, não está provado nos autos e é isso o que importa.

Dispõe o CDC:

Art. 17. Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade.

Art. 18. Ninguém poderá pleitear direito alheio em nome próprio, salvo quando autorizado pelo ordenamento jurídico.

Este Tribunal já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de cobrança – Sentença de procedência, condenando o réu à restituição para a autora de metade dos valores pagos por ela – Irresignação do requerido – Alegação de ilegitimidade ativa – Acolhimento – Alguns dos comprovantes de

pagamentos juntados pela autora foram emitidos por terceiros, estranhos à lide, e não por ela própria – Exclusão da restituição dos pagamentos realizados por terceiros que se faz necessária – Impossibilidade de pleitear direito alheio em nome próprio (artigo 18, caput, do Código de Processo Civil) – Busca pela restituição que deve ser formulada em vias próprias, pelos interessados – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1001518-87.2020.8.26.0428; Relator (a): Fernando Reverendo Vidal Akaoui; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)

A ré apontou de forma direta que não há nos autos qualquer prova de efetivo prejuízo material experimentado pela autora, conforme fls. 160/161 e, assim, a autora não tem legitimidade para pleitear qualquer ressarcimento a esse título.

Assim, a sentença deve ser parcialmente reformada a fim de reconhecer a ilegitimidade ativa da autora para o pedido de ressarcimento, excluindo-se a condenação imposta a esse título.

No mais, fica mantida.

A sucumbência deve ser revista, devendo as partes ficarem responsáveis, cada qual, pelo pagamento de metade das custas e despesas.

Quanto aos honorários, fica a autora condenada a pagar 10% sobre a sucumbência, equivalente o pedido condenatório afastado (indenização por dano moral) ao advogado da ré.

A ré, por seu turno, fica condenada a pagar honorários ao advogado da autora fixados em 10% sobre a condenação.

Ante o exposto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator