



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411578

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1090143-12.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A, é apelada EMILYN VICTÓRIA COSTA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 43.568

APELAÇÃO N° 1090143-12.2023.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO — 7ª V.C.F.R. SANTO AMARO

**APELANTE: KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE
PAGAMENTOS S/A**

APELADA: EMILYN VICTÓRIA COSTA LIMA

INTERESSADA: DECOLAR.COM LTDA.

MM. JUIZ: Sergio Ludovico Martins

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL – CANCELAMENTO DE BILHETE AÉREO ADQUIRIDO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL NO PRAZO DE 7 DIAS – PROCEDÊNCIA – CONDENAÇÃO SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE VIAGENS E DA INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS – INSURGÊNCIA DA ÚLTIMA – CABIMENTO PARCIAL – É parte legítima passiva ad causam a intermediadora de pagamentos, que cobra e recebe os pagamentos pelo serviço contratado em nome próprio, ocasião em que passa a integrar a cadeia de fornecimento de serviços, respondendo solidariamente por danos ao consumidor (CDC, art. 25, §1º) – A restituição do preço da passagem aérea cancelada deve ser feita de forma simples, uma vez que a cobrança e o pagamento foram realizados antes do cancelamento da compra, não havendo falar em quebra da boa-fé objetiva contratual das rés – Inocorrência de dano moral, pois os fatos narrados não passaram do limite do mero aborrecimento, pois o nome da autora não foi apontado nas bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, e não houve atos de cobrança exagerados ou desproporcionais que tenham gerado à consumidora ansiedade, frustração e desassossego – Procedência parcial dos pedidos. Recurso provido em parte.

Vistos...

Ação de indenização por perdas e danos julgada procedente, para impor às rés a suspensão definitiva das cobranças das parcelas vencidas e vincendas referente à aquisição da passagem aérea cancelada, com condenação em dobro das quantias pagas pela autora, bem como ao

pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00 (fls. 239/243).

A corré Koin Administradora de Cartões e Meios De Pagamentos S/A interpõe recurso de apelação, na qual argui, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva *ad causam*, uma vez que se limitou a intermediar o pagamento da compra de passagens, não oferecendo nenhum serviço relativo à compra de bilhetes aéreos. No mérito, defende ser incabível a restituição de valores em dobro, por se tratar de responsabilidade exclusiva do consumidor e da agência que lhe vendeu as passagens, bem como a indenização por dano moral foi exagerada, devendo ser reduzida. Persegue, nesses termos, a reforma da r. sentença (fls. 246/264).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 293/298).

Não houve oposição ao julgamento do recurso em sessão virtual.

É o relatório.

Se infere da petição inicial, que a apelada adquiriu passagens aéreas no portal eletrônico da corré Decolar.com, mas 5 dias depois se arrependeu da compra, e veio a solicitar seu cancelamento e reembolso, na forma do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o que acabou parcialmente recusado.

Desse modo, ajuizou a ação em face da vendedora dos bilhetes e da apelante, na condição de intermediadora

do pagamento efetuado.

No caso presente, a atividade empresária da apelante não se limita a emitir boletos em favor da corre Decolar, mas também ao recebimento dos pagamentos efetuados pela consumidora em seu próprio nome, conforme se infere de fls. 30/31.

Nas relações consumeristas há solidariedade de todas as fornecedoras envolvidas no fornecimento de serviços, nos termos do art. 25, §1º da Lei Consumerista, e a apelante se insere nessa cadeia, desde que não se limitou a intermediar o pagamento, mas o fez e cobrou em nome próprio.

Reconhecida, portanto, sua responsabilidade civil solidária, passa-se ao exame das questões de mérito do recurso.

A apelante não impugna o comando que a condenou à restituição das quantias pagas pela consumidora, mas apenas a dobra dos valores determinados na sentença.

O art. 42, parágrafo único, da Lei Consumerista, estabelece que *"o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável"* – g.n.

Para que haja o ressarcimento em dobro, impõe-se o exame da ausência de engano justificável, que resulte na quebra de boa-fé contratual, devendo haver

elemento nos autos que evidencie que a cobrança indevida advenha de ato consciente do fornecedor de serviços.

Na hipótese dos autos, infere-se que a apelada pagou um único boleto do parcelamento da compra (fls. 20), e o fez no dia 10/10/2023, às 6h43.

Nesse mesmo dia, solicitou o cancelamento da compra (conforme fls. 23/24).

Disso se extrai que, quando a apelante emitiu o retro mencionado boleto para pagamento pela apelada, e até mesmo na data do pagamento por ela efetuado, a aquisição das passagens aéreas ainda estava regular, e seu cancelamento ocorreu posteriormente.

A cobrança dessa prestação, portanto, tem origem em uma dívida até o momento hígida, de modo que, antes do exercício de arrependimento da consumidora, não se poderia falar em ausência da boa-fé objetiva da apelante, o que desautoriza a restituição dobrada da quantia paga, que deverá ser realizada de forma simples.

De igual forma, não há falar na ocorrência de dano moral.

Em sua petição inicial, a apelada aduz que a lesão decorre da cobrança injusta das parcelas, mesmo depois do cancelamento do pedido.

Vê-se, pois, que na hipótese presente, não houve apontamento indevido do nome da consumidora nas bases de dados dos órgãos de proteção ao crédito, e nem

tampouco houve indicação de que as cobranças excederam a informação obtida no portal da apelante, às fls. 26/28.

O bem tutelado no dano moral é a honra subjetiva da parte, que afete a dignidade, a honra, a reputação da vítima.

Desse modo, na medida em que não houve atos ativos de cobrança, notadamente porque, a despeito de alegar ser cobrada indevidamente, a apelada junta documentos indicativos de que o cancelamento das passagens foi ultimado pelas rés (fls. 21/25), e sem indicação pontual de que elas tenham praticado atos de cobrança exagerados e desproporcionais, que possam ter causado ansiedade e desassossego na consumidora, conclui-se que não houve repercussões negativas à honra subjetiva da consumidora, e os fatos não excederam o limite do mero aborrecimento não indenizável, ficando a sentença reformada também nesse ponto.

As decisões aqui estabelecidas se estendem à *corrê Decolar.com*, por força do disposto no art. 105 e parágrafo único do Código de Processo Civil.

Finalmente, fica reconhecida a sucumbência parcial das partes, em ordem a que sejam remanejados os ônus da sucumbência.

Cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios do patrono *ex adverso*, fixados por equidade em R\$ 800,00, ante o ínfimo proveito econômico da causa para efeitos de base de cálculo da verba honorária, observada a suspensão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de exigibilidade em relação à apelada, em razão da gratuidade da justiça deferida.

Pelo exposto, **dá-se provimento ao recurso, para afastar a dobra da restituição de valores, e rejeitar o pedido de indenização por dano moral, redistribuindo-se os ônus da sucumbência, nos termos supra.**

WALTER FONSECA
Relator