



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014689-92.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, são apelados GUEDSON DE PAIVA GUEDES e SIMONE HENRIQUE DA SILVA GUEDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 7162

Apelação nº 1014689-92.2024.8.26.0001

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelada: Guedson de Paiva Guedes e outro

Comarca: São Paulo – Foro Regional I - Santana

APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Transporte aéreo. Cancelamento automático do trecho de volta em razão do não comparecimento para o embarque no trecho de ida. No show. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Descabimento. Prática abusiva. Resolução n. 400/2016 da ANAC. Perda da perna inicial que não autoriza o cancelamento da perna de retorno. Conduta que é contrária aos preceitos do Código de Defesa ao Consumidor. Dano material devido em valor correspondente àquele gasto pelos bilhetes relativos à perna de retorno. Danos morais. Possibilidade. Precedente desta C.Câmara. Sentença mantida. Recurso Improvido.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls.130/136 que, nos autos da ação indenizatória, julgou procedentes os pedidos para condenar a ré a pagar aos autores o valor de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais), a título de danos materiais e R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, pelos danos morais.

Recorre o réu sustentando, em síntese, que “*os bilhetes emitidos por milhas não são passíveis de reitinerização e esta regra é exposta de maneira clara no contrato, no momento da emissão; o voo de retorno apenas foi cancelado por desídia dos passageiros/Apelados, eis que não manifestaram desejo de manter o trecho de retorno, portanto, a reserva inteira caiu, de acordo com as regras; os apelados não solicitaram a manutenção do trecho de retorno, conforme confessa; o passageiro tem o dever, conforme regras da ANAC de avisar e requerer a manutenção do trecho de retorno, ANTES DO VOO DE IDA*”.

Requer a reforma da sentença. Subsidiariamente, pugna

pela redução do valor da indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo as fls.163/164.

Contrarrazões às fls.168/181.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se ação indenizatória ajuizada pelos autores sob o argumento de que adquiriram bilhetes aéreos para viagem internacional entre os trechos Guarulhos x Orlando x Guarulhos, como início em 08/03/2024 e retorno em 28/03/2024, pelo valor de 244.000 (duzentas de quarenta e quatro mil) milhas. Afirmam que perderam o voo de ida por terem se apresentado no aeroporto após a decolagem da aeronave. Solicitaram a aquisição de nova passagem de ida, já que as passagens de volta não teriam sofrido alteração, momento em que foram informados que em razão de sua ausência no trecho de ida, o trajeto de volta seria cancelado automaticamente.

O d.magistrado de origem acolheu os pedidos e condenou a ré ao pagamento de danos materiais, bem como os danos morais.

Pois bem.

Em que pese a insurgência do apelante, **o recurso não comporta provimento.**

Com efeito, desde a edição da Resolução n. 400/2016 da ANAC, a perda da "perna inicial" passou a não mais significar o automático cancelamento da "perna de retorno", circunstância que permite efetivamente ao consumidor pleitear o estorno do valor da perna de retorno, salvo nas hipóteses excepcionais devidamente comprovadas pela companhia aérea.

A conduta da Apelante é contrária aos preceitos do Código de Defesa ao Consumidor, especialmente ao contido no art. 51, IV, do referido diploma, **ao considerar que são nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada**, ou seja, incompatíveis com a boa-fé e a equidade.

No caso, a imposição de perda da passagem de volta em razão do não comparecimento ao trecho de ida coloca o consumidor em desvantagem exagerada, o que não se pode admitir.

Assim, deve a Apelante arcar com o dano material decorrente do cancelamento indevido, composto pelo preço do bilhete

- Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2022; Data de Registro: 01/11/2022)

Quanto ao dano moral, não há qualquer dúvida de que, em havendo uma lesão, a ela estará umbilicalmente ligada à reparação moral não sendo necessária a prova relativa a dor ou sofrimento, recordando-se aqui: *“A experiência tem mostrado, na realidade fática, que certos fenômenos atingem a personalidade humana, lesando aspectos deferidos, de sorte que a questão se reduz, no fundo a simples prova do ato lesivo. Realmente, não se cogita de prova de dor ou de aflição ou de constrangimento porque são fenômenos ínsitos na alma humana, como reações naturais à agressões no meio social. Dispensam pois, comprovação bastando no caso concreto a demonstração do resultado lesivo e a conexão com o fato causador para a responsabilização do agente”*. (A RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MORAIS, Carlos Alberto Bittar, RT1993, pág. 130).

Não cabe, outrossim, a redução do valor fixado pelo juízo de origem, vez que se coaduna com o próprio entendimento desta Câmara em casos análogos.

Destaca-se:

*Apelação. Ação de indenização por danos morais. Cancelamento de passagem do voo de volta – “NO SHOW”. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. Prática abusiva. Danos materiais comprovados. Danos morais provados em relação aos passageiros adultos. Exclusão da condenação da indenização fixada em favor do autor menor, porque ele não experimentou danos morais. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que, entretanto, **enseja redução para R\$ 3.000,00 para cada autor adulto**, totalizando R\$ 9.000,00 para o núcleo familiar, valor adequado e razoável ao caso concreto. Juros moratórios legais contados desde a citação exatamente como constou na r. sentença. Sentença reformada em parte. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Cível 1005609-85.2022.8.26.0127; Relator
(a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux;
Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito
Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data
de Registro: 30/01/2024)*

Irretocável, portanto, a sentença proferida pelo juízo a quo.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do art.85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da condenação.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator