



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426838

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046935-41.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes GUILHERME BRIGAGÃO GAIOTTO e YASMIN OLIVEIRA RIBEIRO, é apelado EMIRATES.

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

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1046935-41.2024.8.26.0002

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: GUILHERME BRIGAGÃO GAIOTTO E YASMIN OLIVEIRA RIBEIRO.

APELADO: EMIRATES

VOTO N. 24.226

APELAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO
INTERNACIONAL - Ação de indenização por danos
morais e materiais - Sentença de improcedência.

DANOS MATERIAIS - Cancelamento indevido do voo de volta devido a "no show" do primeiro trecho da viagem – Inaplicabilidade, in casu, da Convenção de Montreal (Decreto n. 5.910/2006), tendo em vista que a sua incidência se limita a situações relacionadas ao próprio transporte, tais como, por exemplo, extravio, perda ou dano de bagagem e de carga, mas é omissa no tocante à situações em que a companhia aérea, de modo deliberado, deixa de prestar o serviço concernente a um dos trechos - Abusividade da prática à luz do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor - Cláusula contratual que se mostra abusiva e que coloca o consumidor em desvantagem exagerada (art. 39, I, e 51, IV, XI, XV, e § 1º, I, II e III, do CDC) – Precedentes – Impossibilidade de se chancelar a conduta da requerida com fundamento no artigo 19 da Resolução n. 400/2006 da ANAC – Informação prévia e adequada que não restou evidenciada nos autos – Normativa, ademais, que impõe extrema cautela em sua interpretação, posto não ser possível presumir que a parte vulnerável tenha conhecimento de todas as regras estabelecidas pelo agente regulador da aviação civil, tampouco pressupor a ciência pelos passageiros de todas as informações contidas no sítio eletrônico da transportadora, notadamente as que aludem a restrições de direito - Indenização por dano material decorrente do desembolso para aquisição de bilhetes em substituição aos que foram cancelados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

DANO MORAL – Verificação - Ausência e contradição de informações que configuram conduta abusiva e ofensiva à dignidade dos consumidores - Quantum reparatório arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por postulante diante da inexistência de repercussões mais graves –

Inviabilidade de se adotar o referencial almejado pelos autores (R\$ 10.000,00 por postulante), sob pena de configurar enriquecimento ilícito – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

CONCLUSÃO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **GUILHERME BRIGAGÃO GAIOTTO** e **YASMIN OLIVEIRA RIBEIRO** contra **EMIRATES**.

Os autores narram, em apertada síntese, que celebraram com a requerida contrato de transporte aéreo para viajarem em sua lua de mel, adquirindo passagens aéreas relativas ao seguinte itinerário:

Ida:

☐ Voo Emirates 262 saindo de Guarulhos à 01h25 do dia 22/04/2024 e chegando a Dubai às 22h55 do mesmo dia;

☐ Voo Emirates 658 saindo de Dubai às 04h20 do dia 23/04/2024 e chegando a Malé às 09h30 do mesmo dia.

Volta:

☐ Voo Emirates 661 saindo de Malé às 18h25 do dia 27/04/2024 e chegando a Dubai às 21h25 do mesmo dia;

☐ Voo Emirates 261 saindo de Dubai às 09h05 do dia 04/05/2024 e chegando a Guarulhos às 17h00 do mesmo dia.

No entanto, em razão de *no-show* realizado relativamente ao primeiro trecho, tiveram o cancelamento automático do trecho de retorno, o que não ocorreria apenas se realizassem o pagamento de penalidade contratual. Alegam, ainda, que tiveram que permanecer no aeroporto, sem amparo da parte requerida, por cerca de 22 horas, além do que as informações prestadas não foram

claras. Mencionam que se viram obrigados a adquirir novas passagens, despendendo o valor total de R\$ 23.984,14.

Diante desse cenário, pleiteiam a condenação da requerida ao pagamento de indenização por dano material no importe de R\$ 11.992,07, relativo à metade do valor das novas passagens adquiridas, e por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 para cada autor.

Em contestação, a requerida sustenta, em suma, a legalidade da sua conduta e a ausência de danos materiais e morais indenizáveis (fls. 42/51).

Sobreveio a r. sentença de fls. 79/81, que julgou improcedente a demanda e condenou os autores ao enfrentamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da causa.

Irresignados, apelam os autores (fls. 84/99). Reiteram os termos da peça vestibular e pugnam pela total procedência do feito.

Contrarrazões de apelação sem preliminares (fls. 105/114).

É o relatório.

De proêmio, não se ignora que a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal haja consagrado o entendimento de que, em regra, o tema afeto aos danos materiais deve ser regido pela Convenção de Montreal (Decreto n. 5.910/2006), na disciplina do transporte aéreo internacional de pessoas, bagagem ou carga, enquanto o tópico concernente ao dano moral ultrapassa o âmbito desse diploma, uma vez que não considerado especificamente pelos países signatários. Confira-se:

“Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano

material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento" (STF, RE 636331/RJ, Relator: Ministro Gilmar Mendes, DJE 13.11.2017) – sem destaque no original;

"Ementa Direito civil. Responsabilidade civil. Danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional. Inaplicabilidade do Tema 210 da repercussão geral. Distinção. Não incidência das normas previstas na Convenções de Varsóvia e Montreal. Questão constitucional. Potencial multiplicador da controvérsia. Repercussão geral reconhecida com reafirmação de jurisprudência. Recurso extraordinário a que se nega provimento. 1. O entendimento da Corte de origem não diverge da

*jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, no sentido de que a aplicação dos limites das Convenções de Varsóvia e de Montreal, definida no julgamento do Tema 210 da repercussão geral, está adstrita aos casos de indenização por danos materiais. 2. Recurso extraordinário não provido. 3. Fixada a seguinte tese: **Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional**" (STF, RE 1394401 RG, Relator(a): MINISTRA PRESIDENTE, Tribunal Pleno, DJE 03.03.2023) – sem destaque no original.*

Contudo, no caso vertente, **em relação à indenização material decorrente do cancelamento do trecho de volta dos autores em razão do não comparecimento ao trecho de ida**, prática conhecida como "no show", **a Convenção de Montreal não é aplicável**, tendo em vista que a sua incidência se limita a situações relacionadas ao próprio transporte, tais como, por exemplo, extravio, perda ou dano de bagagem e de carga, mas é omissa no tocante à situações em que a companhia aérea, de modo deliberado, deixa de prestar o serviço concernente a um dos trechos.

Dessa forma, a relação jurídica estabelecida entre os passageiros e a empresa de transporte é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil (artigos 734 a 742) e pelas resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Neste sentido, eis precedentes:

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Contrato de transporte aéreo. "No show" no voo de ida. Cancelamento automático do voo de volta. Alegação, ainda, de extravio de bagagem no voo de

*volta. Reconhecimento da responsabilidade da ré e da existência de danos morais indenizáveis que restou definitivo em razão da ausência de interposição de recurso pela ré. **Convenção de Montreal. Norma não aplicável à hipótese, uma vez que a sua incidência é restrita unicamente aos casos envolvendo indenização por dano material em extravio de bagagens, conforme decidido pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal no julgamento do RE 636.331/RJ. Ocorrência de danos materiais, no caso concreto, que decorreria do cancelamento do voo. Pretensão fundada na falha na prestação do serviço contratado, donde aplicável o prazo quinquenal previsto no artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor. Não ocorrência, pois, de prescrição. Danos materiais. Configuração. Autor que restou impedido de embarcar no voo originalmente contratado, tendo que adquirir novas passagens de volta. Restituição do valor desembolsado que é de rigor. Valor da indenização por danos morais. Fixação que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a majoração para R\$ 3.000,00 diante das especificidades do caso concreto, especialmente a demora na propositura da ação. R. sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido, com a modificação dos ônus da***

sucumbência” (TJSP; Apelação Cível 1042847-54.2024.8.26.0100; Relator (a): Sergio da Costa Leite; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025) – sem destaque no original;

*“Ação de indenização - danos morais e materiais - **não comparecimento para embarque em um dos trechos contratados - cláusula de "no show"** - ré que alega que o não comparecimento teria se dado em um dos trechos da volta - art. 19 da Resolução nº 400 da ANAC - permissão de cancelamento somente em caso de não utilização do trecho inicial - cláusula que, em todo o caso, afronta os direitos do consumidor - abusividade - arts. 39,I e 51,IV e XI do Código de Defesa do Consumidor - precedentes jurisprudenciais - dano material e moral configurados - **indenização que não se sujeita aos limites da Convenção de Montreal - hipótese diversa daquelas previstas no mencionado tratado internacional** - "quantum" indenitário a título de dano moral adequadamente fixado - litigância de má-fé configurada - alteração da verdade dos fatos - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido”* (TJSP; Apelação Cível 1020449-61.2019.8.26.0562; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2021; Data de Registro: 05/03/2021) – sem destaque no original;

*“APELAÇÃO DA RÉ – **Transporte aéreo internacional – Preterição no embarque, extravio temporário da bagagem e cancelamento do trecho de volta em razão de "no-show"** – Pedidos parcialmente acolhidos para condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000.00, para cada autor e ao pagamento de 1.000 direitos especiais de saque a título de dano material (gastos com bens pessoais) - Pleito de reforma - Possibilidade – Agência de turismo – Atividade de mera intermediação – Falha na prestação do serviço que não diz respeito à atividade da intermediadora – Ticket regularmente emitido e encaminhado aos autores – Preterição e extravio das bagagens atribuíveis, exclusivamente, à companhia aérea – Teoria da causalidade adequada – Inexistência de nexo de causalidade – Recurso provido. APELAÇÃO DOS AUTORES – **Pleito de ressarcimento do valor despendido com a aquisição de passagens de outra companhia em razão do "no-show"** - Possibilidade – **Incidência da Convenção de Montreal – Impertinência - Pretensão que não se volta à indenização pelo extravio da bagagem** – Faturas coligidas – Despesa comprovada - Montante do dano material não impugnado, valor a ser ressarcido integralmente – Recurso provido”* (TJSP; Apelação Cível 1112074-44.2018.8.26.0100; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível;

Data do Julgamento: 23/03/2020; Data de Registro:
23/03/2020) – sem destaque no original.

Feitas tais considerações, passa-se a analisar a demanda sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, do Código Civil e do regramento da ANAC.

E, nesse contexto, restou incontroverso o cancelamento automático das passagens dos voos de retorno dos autores de Malé a Dubai e de Dubai a São Paulo. A ré admitiu tal conduta e afirmou que agiu amparada pelo contrato de transporte e por disciplina normativa da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Contudo, a prática de cancelar inadvertidamente todos os segmentos do transporte, em razão do não comparecimento do passageiro ao primeiro deles, é abusiva e tal abusividade exsurge tanto ao se cotejar a questão com o Código Civil quanto com o Código de Defesa do Consumidor.

De acordo com o artigo 740 do Código Civil, os autores teriam direito à restituição dos valores atinentes a trecho de seu itinerário, mesmo que desistissem do contrato após já iniciada a viagem, caso outros passageiros embarcassem. Poderiam, também, desistir antes de iniciada a viagem.

“Art. 740. O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.

§ 1º Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.

§ 2º Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.

§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória”.

De igual modo, o Código Civil, de forma ampla e, em especial, no artigo 884, veda o enriquecimento sem causa, precisamente o que ocorreu com o cancelamento do trecho de volta pela requerida.

A abusividade é ainda mais evidente à luz das disposições do código consumerista, tendo em vista que os autores foram colocados em desvantagem exagerada, pois os trechos cancelados arbitrariamente foram pagos de forma integral, ainda que mediante resgate de pontos de plano de benefícios. O fornecedor, portanto, não pode presumir o desinteresse ou a perda da utilidade da totalidade do serviço.

Trata-se, evidentemente, de comportamento incompatível com a boa-fé objetiva que deve reger as relações contratuais, afrontando igualmente o sistema protetivo instituído pelo diploma consumerista. Agindo dessa maneira, a transportadora avoca para si o poder de cancelar o contrato unilateralmente, sem que o mesmo direito seja concedido ao passageiro, o que faz configurar violação ao art. 51, incisos IV, XI, XV, e §1º, incisos I, II e III, do Código de Defesa do Consumidor.

Como se não bastasse, tal exigência, no que tange à aquisição e ao uso dos dois trechos, configura “venda casada”, dando azo à figura jurídica vedada

pelo diploma consumerista (art. 39, inciso I, do CDC).

Tal impropriedade é reconhecida por este Egrégio Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal da autora, que, além de apontar revelia da ré, pretende a condenação da parte ré ao reembolso das passagens de retorno, após recusa de embarque no voo de ida em razão da apresentação de certificado inválido de vacinação contra a febre amarela. 2. REVELIA. Reconhecimento. Contestação apresentada depois do 15º dia útil a contar da juntada do aviso de recebimento da carta de citação. 3. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA O EMBARQUE. Responsabilidade exclusiva do passageiro quanto à confirmação da documentação exigida pelas autoridades de imigração do país para o qual deseja viajar. Inexistência de prova a respeito da alegação de que teria apresentado certificado válido emitido pelo aplicativo do SUS. 4. CLÁUSULA "NO SHOW". ABUSIVIDADE. Ausência de controvérsia sobre tal matéria. **Cancelamento da passagem de volta em razão do não comparecimento no voo de ida. Prática que coloca o consumidor em desvantagem exagerada, sendo, ainda, incompatível com a boa-fé objetiva, que deve reger as relações contratuais (CDC, art. 51, IV). "Venda casada" configurada, pois condiciona o fornecimento do serviço de transporte aéreo do "trecho de volta" à utilização do "trecho de**

ida" (CDC, art. 39, I). 5. DANO MATERIAL. Cabimento. Caso em que, além da revelia, não houve impugnação específica sobre a narrativa inicial. Valor da passagem de retorno adquirida pela parte autora, diante do cancelamento pela companhia aérea. 6. RECURSO DA PARTE AUTORA PROVIDO EM PARTE" (TJSP; Apelação Cível 1012988-90.2024.8.26.0100; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025) – sem destaque no original;

*"Apelação – Ação de indenização por danos morais e materiais – **Contrato de transporte aéreo internacional** – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Insurgência da ré - Acolhimento parcial – **Cancelamento automático das passagens aéreas adquiridas pelo autor/apelado para retorno ao Brasil, considerando o não comparecimento em um dos trechos de ida ("no show")** – **Abusividade evidente** – **Postura adotada pela ré/apelante que caracteriza conduta típica de venda casada** – Exegese do art. 39, I, CDC – Precedentes do E. STJ e das C. Câmaras de Direito Privado deste E. TJSP - Ressarcimento dos valores despendidos pelo autor com a aquisição de novas passagens aéreas que se impõe – Conduta adotada pela ré que extrapola mero aborrecimento, em especial pela ansiedade e angústia a que foi compelido o consumidor para poder retornar ao Brasil - Dano moral*

configurado – Valor arbitrado na origem que merece reparo, diante da aplicação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade – Indenização reduzida para R\$ 2.500,00, conforme a média aplicada por este E. Tribunal de Justiça em casos análogos - Sentença parcialmente reformada – Sem honorários recursais – Tema 1059 do E. STJ - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1001985-65.2024.8.26.0286; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024) – sem destaque no original;

*“Ação de indenização por danos materiais e morais. **TRANSPORTE AÉREO Internacional "No Show".** R. sentença de improcedência, com apelo só do autor. Plena aplicação do Código de Defesa do Consumidor, bem assim de seu artigo 6º, VIII. **Perda de voo de ida e cancelamento automático do voo da volta. Conduta abusiva que configura venda casada.** Se o consumidor comprou as passagens de ida e volta, pode exigir o cumprimento integral do contrato ou somente o parcial, ou seja, apenas o retorno, não sendo razoável o cancelamento unilateral. Precedentes do E. STJ e deste E. TJSP. Danos materiais comprovados. Restituição que se impõe. Danos morais vislumbrados. Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1009295-69.2022.8.26.0003;*

Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª
Câmara de Direito Privado; Foro Regional III -
Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:
06/12/2022; Data de Registro: 06/12/2022) – sem
destaque no original.

Afora isso, não é o caso de cancelar a conduta da companhia aérea com fulcro no artigo 19 da Resolução n. 400/2006 da ANAC. O citado dispositivo tem o seguinte teor:

“Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do caput deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade”.

Ora, para que essa regra fosse oponível, seria indispensável que a companhia aérea a informasse **prévia e adequadamente aos passageiros, quando da comercialização dos bilhetes**, situação não evidenciada nos autos.

Além disso, tal normativa impõe extrema cautela em sua interpretação, posto não ser possível presumir que a parte vulnerável tenha conhecimento de todas as regras estabelecidas pelo agente regulador da aviação civil, tampouco pressupor a ciência pelos passageiros de todas as informações contidas no sítio eletrônico da transportadora, notadamente as que aludem a restrições de direito (art. 46 e 54 do CDC), como é o caso.

Por conseguinte, evidenciada a conduta arbitrária da companhia aérea, não há outra conclusão senão a de que deve responder pelos danos decorrentes, em atenção ao princípio da reparação integral previsto no art. 6º, VI,

do Código de Defesa do Consumidor.

Os danos materiais consistem na quantia desembolsada para compra das passagens aéreas em substituição àquelas canceladas. O prejuízo perfaz a quantia de R\$ 11.992,07, comprovada às fls. 28/31, além de não ter sido impugnada pela parte demandada.

O dano moral, por sua vez, também se faz presente.

Afinal, os passageiros foram submetidos a práticas reprováveis relativas ao cancelamento unilateral do trecho de volta em razão de *no-show*. Tal proceder afronta o código consumerista por colocar os consumidores em desvantagem excessiva, além de desrespeitar o postulado básico do sistema jurídico que veda o enriquecimento sem causa.

Como se não bastasse, houve contradição nas informações prestadas enquanto os autores aguardavam por horas no saguão do aeroporto. O comportamento tal qual ocorrido gera inequívoco dano extrapatrimonial. Não por outra razão o Superior Tribunal de Justiça, nos precedentes acima colacionados, por meio de suas duas Turmas de Direito Privado, reconheceu o dano moral em circunstâncias semelhantes.

Neste sentido, também é o entendimento desta Colenda Câmara:

“Apelação. Direito do consumidor. Contrato de transporte aéreo. Cancelamento automático do trecho de volta por no-show no trecho de ida. Necessidade de aquisição de novas passagens. Atraso no cronograma originário. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Acolhimento. Cancelamento automático por no-show por não comparecimento ou atraso no trecho de ida que configura prática abusiva vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. Violação do dever de prestar informações claras e objetivas ao consumidor. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Dano material indenizável consistente no

reembolso dos novos bilhetes adquiridos. Danos morais caracterizados. Precedentes do C. STJ e deste E. Tribunal. Sucumbência imposta às rés. Sentença reformada para julgar procedentes os pedidos. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1029482-98.2022.8.26.0003; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025);

“APELAÇÃO CÍVEL – TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – VOO NACIONAL – CANCELAMENTO PELA COMPANHIA AÉREA DA VIAGEM DE RETORNO, DIANTE DO NÃO COMPARECIMENTO DA CONSUMIDORA À VIAGEM DE IDA (NO SHOW) – CONDUTA ABUSIVA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA – DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FIXADA DE FORMA ADEQUADA EM R\$ 4.000,00 EM VISTA DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO – SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1004254-77.2024.8.26.0577; Relator (a): Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 24/09/2024);

“Apelação – Ação de indenização por danos morais e materiais – Pretensão fundada no cancelamento de voos, hospedagens e passeios dos autores após a perda do voo que faria o primeiro trecho da viagem – “No show” - Sentença de procedência parcial para condenar a parte ré ao pagamento de R\$6.000,00 para cada autor a título de danos morais e ao ressarcimento do prejuízo material consistente no valor das passagens que tiveram que comprar e nas despesas com hospedagens e passeios perdidos – Apelo da requerida visando a improcedência da ação ou, alternativamente, a redução da indenização por danos morais – Inconformismo justificado em parte – Convenções de Varsóvia e Montreal que não socorrem a requerida uma vez que não se aplicam aos danos morais consoante o RE 636.331/RJ (Tema 210) – Perda do voo do primeiro trecho da viagem que não autoriza o cancelamento dos demais, uma vez que o passageiro pode realizar a viagem por outros meios e, se assim o fizer, não pode ser obrigado a adquirir novas passagens para efetuar a viagem de volta – Dano moral caracterizado pelo constrangimento decorrente do cancelamento dos voos e pela prática abusiva – Pequeno ajuste do “quantum” indenizatório – Indenização reduzida para R\$5.000,00 em favor de cada autor, suficiente para compensar o constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios – Reconhecida a responsabilidade solidária uma vez que a requerida faz parte da cadeia de prestadores do

serviço – Arts. 7º-§único e 25-§1º do CDC – Apelo dos autores visando a majoração da indenização por danos morais e a inclusão da taxa de bagagem e das despesas de hospedagem na indenização por danos materiais – Inconformismo justificado em parte – Indevida a majoração do indenizatório moral conforme fundamentado no apelo da requerida – Danos materiais que, todavia, devem englobar a taxa de bagagem e as despesas com hospedagem não observadas na sentença – Sentença reformada para reduzir a indenização por danos morais e majorar a indenização por danos materiais, mantida a procedência parcial da ação. Recurso da parte autora e da parte ré parcialmente providos” (TJSP; Apelação Cível 1003597-51.2022.8.26.0272; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024).

Passando-se ao *quantum*, a justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre tal questão, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO Apelação Cível nº 1009842-36.2014.8.26.0506 Voto nº 11 em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência". (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado,

a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade.

Na espécie, diante das circunstâncias acima expostas e tendo em vista a inexistência, no relato reservado a esse tópico na petição inicial, de repercussão mais grave, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por postulante, quantia que se mostra adequada às finalidades do instituto sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito.

CONCLUSÃO

Em suma, reforma-se a r. sentença para: (i) determinar o ressarcimento da quantia de R\$ 11.992,07, observando-se, **até 30.08.2024**, correção monetária de acordo com a tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça, desde o desembolso, além de juros de mora de 1% ao mês, computados desde a citação; **a contar de 30.08.2024**, mantidos os mesmos termos iniciais do cálculo dos consectários legais, passarão estes a incidir de acordo com o regramento estipulado nos artigos 398, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei n. 14.905/24; (ii) condenar a requerida ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada postulante, atualizado monetariamente a partir do arbitramento (data de publicação do acórdão – Súmula n. 362 do STJ) com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24), acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação **até 30.08.2024** (art. 405 do CC) e, após essa data, mediante a observação do regramento estipulado nos artigos 398, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei n. 14.905/2024.

Em razão do desfecho deste julgado, modifica-se a sucumbência para condenar a requerida ao enfrentamento da integralidade das custas, despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais e honorários advocatícios no importe de 15% sobre o valor da condenação (correspondente à somatória dos valores da indenização por dano material e moral), com fulcro no art. 85, §2º, I a IV, do CPC.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda a matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora