



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436885

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017603-84.2024.8.26.0016, da Comarca de Osasco, em que são apelantes GEOVANNA SILVA DOS SANTOS GUIMARÃES (REPRESENTANDO MENOR(ES)) e SOPHIA GONÇALVES SANTOS (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), são apelados TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A e DECOLAR.COM LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1017603-84.2024.8.26.0016

**APTE.: GEOVANNA SILVA DOS SANTOS GUIMARÃES
(REPRESENTANDO MENOR(ES)) E OUTRO**

**APDO.: TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL), AZUL
LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A E DECOLAR.COM LTDA.**

COMARCA: OSASCO

JUIZ(A): GILVANA MASTRANDÉA DE SOUZA

VOTO Nº: 7711

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DAS PASSAGENS PELA CONSUMIDORA. SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, na qual a parte autora sustenta falha na prestação de serviços de transporte aéreo. A autora adquiriu passagens aéreas para o trecho São Paulo-Salvador, com retorno previsto para 31.12.2023, mas solicitou remarcação ou cancelamento devido à hospitalização de sua filha, o que não foi atendido pelas companhias aéreas. Pugna pelo reconhecimento de danos morais indenizáveis.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em verificar a legitimidade passiva da Decolar.Com Ltda. na cadeia de consumo e determinar se a negativa de cancelamento configura dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

A Decolar.Com Ltda integra a cadeia de consumo ao intermediar a venda das passagens, sendo solidária na responsabilidade pelos danos, conforme o artigo 14 do CDC.

O não atendimento à solicitação das autoras, por si só, não acarreta lesões aos direitos da personalidade aptos a ensejar condenação indenizatória moral. Inexistem elementos que demonstrem consequências que superem o mero aborrecimento e atinjam a honra ou esfera individual das autoras.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido. Majoração dos honorários advocatícios para 12% do valor da causa atualizado. Tese de julgamento:

1. A empresa intermediadora é solidariamente responsável na cadeia de consumo. 2. Mero aborrecimento não configura dano moral indenizável. 3. Ausência de lesão aos direitos da personalidade.

Jurisprudência Citada:

TJSP; Apelação Cível 1001437-58.2024.8.26.0474; Rel. Márcio Teixeira Laranjo; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 11/04/2025.

TJSP; Apelação Cível 1006949-13.2024.8.26.0477; Rel. Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 12/12/2024.

TJSP; Apelação Cível 1015501-84.2023.8.26.0320; Rel. Carmen Lucia da Silva; 33ª Câmara de Direito Privado; j. 31/10/2024.

TJSP; Apelação Cível 1005855-25.2022.8.26.0663; Rel. Tavares de Almeida; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 09/10/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 288/294 que julgou improcedente os pedidos e condenou as autoras *“ao pagamento das custas e honorários do réu que fixo em 10% do valor da causa atualizada. Todavia, do pagamento estarão isentas enquanto perdurar sua condição de beneficiário da justiça gratuita, o que foi concedida através da decisão de fls. 102/103.”*

Recurso das autoras (fls. 297/305), no qual sustentam a falha na prestação de serviços das requeridas apta a ensejar a reparação indenizatória.

Contrarrazões a fls. 310/313, 317/329 e 333/338.

Parecer do Ministério Público a fls. 349/350.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, sendo isento de preparo dada a gratuidade de justiça concedida (fls. 102/104), com respostas.

Por primeiro, afasto a alegada ilegitimidade passiva da corré

Decolar.com.

É incontroverso nos autos que a compra das passagens aéreas pela autora, foram efetuadas no sítio eletrônico da empresa Decolar.com, que passou a integrar a cadeia de consumo.

Com efeito, a empresa intermediou a venda das passagens, de onde se extrai a relação de consumo entre as partes. Ao intermediar o negócio, a ré atuou como parceira das companhias aéreas prestadoras dos serviços, sendo que, certamente, auferiu benefícios econômicos por sua atuação.

Assim, na hipótese de eventual falha da transportadora, é certa a responsabilidade civil da intermediadora. Isto, pois, estabelecida a parceria para o fornecimento do serviço, responde a empresa ré pelos defeitos da prestação do serviço, conforme consigna o artigo 14 do CDC, sendo solidária a responsabilidade pelos danos, uma vez que evidenciada a cadeia de consumo entre as fornecedoras (artigos 7º, parágrafo único e 18 do código consumerista).

Nesse sentido, o precedente desta Câmara:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por Gabriel Fernandes Mulinari e Micaela Vicente Mayorquim contra Decolar.Com Ltda e Italia Transporte Aereo S.P.A, em razão de falha na prestação de serviço de transporte aéreo. Os autores adquiriram passagens aéreas por intermédio da empresa apelada e enfrentaram problemas no check-in, resultando na perda do voo e cancelamento do bilhete de retorno, obrigando-os a adquirir novas passagens. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em: (i) a legitimidade passiva da Decolar.Com Ltda. na cadeia de consumo e (ii) a responsabilidade civil das rés pela falha na prestação do serviço de transporte aéreo. III. Razões de Decidir A Decolar.Com Ltda integra a cadeia de consumo ao intermediar a venda das passagens, sendo solidária na responsabilidade pelos danos, conforme o artigo 14 do CDC. O cancelamento automático do bilhete de retorno, em razão do no-show

no trecho anterior, configura prática abusiva e venda casada, nos termos do artigo 51 do CDC. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido em parte. Tese de julgamento: 1. A empresa intermediadora é solidariamente responsável na cadeia de consumo. 2. O cancelamento unilateral de bilhete de retorno por no-show é prática abusiva. Legislação Citada: CDC, art. 14, art. 51. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1019415-20.2022.8.26.0506, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 15/12/2023. TJSP, Apelação Cível 1010521-75.2023.8.26.0100, Rel. Afonso Bráz, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 19/06/2024. STJ, AgInt no AREsp 1447599/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, j. 24/06/2019.” (TJSP; Apelação Cível 1001437-58.2024.8.26.0474; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 11/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025; Destaque nosso).

Ao mérito.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização em danos morais, na qual sustenta a parte autora a falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Sustenta ter adquirido, por intermédio da corré Decolar, passagens aéreas das companhias apeladas para o trecho São Paulo-Salvador, em 13.12.2023, com retorno previsto para 31.12.2023 (fls. 13/16).

Narra, contudo, que sua filha foi hospitalizada em 09.12.2023, razão pela qual foi obrigada a contatar as corrés com vistas à remarcação ou cancelamento dos voos, o que foi negado pelas companhias, haja vista a ausência de laudo médico e a limitação da política de remarcação a doenças contagiosas.

Assim, pugna pelo reconhecimento da existência de danos morais indenizáveis, condenando as rés solidariamente.

Em resposta, as requeridas sustentaram a culpa exclusiva da parte autora, sob a alegação de que o pedido de cancelamento foi acatado pelas

companhias aéreas, com a possibilidade de restituição integral pela corre LATAM e parcial pela corre AZUL, tendo a autora silenciado quanto à confirmação do cancelamento e o aceite dos termos propostos pelas companhias.

O pedido autoral foi julgado improcedente pelo juízo de origem, insurgindo-se a parte autora com vistas à reforma do *decisum*.

Pois bem.

O dano moral “*é resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros*” (Cf. REsp 669.914/DF, julgado em 25/03/2014).

Ainda, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos”. (In Programa de Responsabilidade Civil. 2.^a ed. São Paulo: Malheiros Editores, 1998, p. 78).

Assim, não é qualquer situação capaz de ensejar o dever reparatório.

In casu, sustenta a parte autora a existência de dano moral decorrente do não cancelamento e reembolso das passagens aéreas.

Ocorre que o não atendimento à solicitação das autoras não acarreta lesões aos direitos da personalidade das requerentes aptos a ensejar a

condenação indenizatória moral.

Inexistem nos autos elementos que demonstrem ter a situação trazido consequências que superem o mero aborrecimento e tenham atingido a honra das autoras ou abalos a sua esfera individual, razão pela qual acertado o julgamento de improcedência.

No tom, os precedentes desta Corte Bandeirante:

*“Apelação Cível. "Ação de indenização por danos materiais e morais c/c pedido de arresto cautelar". Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Compra de pacote turístico. **Pedido de cancelamento ignorado, sem o ressarcimento do valor pago.** Falha na prestação de serviço reconhecida em sentença, com determinação de pagamento de danos materiais na r. sentença. Irresignação limitada ao pedido de danos morais. Cancelamento pleiteado pelo adquirente. Desfazimento do negócio por mero inadimplemento contratual. **Circunstância que, por si só, não gera abalo moral ou psíquico a autorizar indenização. Dano moral não configurado. Mero aborrecimento. Abalo moral não demonstrado.** Sentença mantida. Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1006949-13.2024.8.26.0477; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024; Grifo nosso);

*“APELAÇÃO. TURISMO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial do pedido. Apelação dos autores. Demora na restituição do valor referente ao cancelamento de pacote de viagem. Danos morais não configurados. Mero aborrecimento em relações de consumo não basta para caracterizar danos morais indenizáveis, sob pena de se criar precedente para acobertar enriquecimento ilícito nas mais diversas aflições vividas no dia-a-dia. Sentença de procedência parcial do pedido mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**”* (TJSP; Apelação Cível 1015501-84.2023.8.26.0320; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro:

31/10/2024)

“AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO - VOO NACIONAL - campinas / belém - autora - SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO - RÉ - NÃO reembolso DO VALOR DA PASSAGEM - SENTENÇA - CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO - apelo - AUTORA - pretensão - dano moral - NÃO CONFIGURAÇÃO - DESAVENÇA CONTRATUAL - AUSÊNCIA DE OFENSA À ESFERA PSÍQUICA OU A DIREITO DA PERSONALIDADE - sentença - manutenção. ré - contrarrazões - impugnação à gratuidade processual E ARGUIÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - questões - não dedução na contestação - INOVAÇÃO RECURSAL - inobservância ao princípio da adstrição - NÃO CONHECIMENTO. APELO DA AUTORA DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005855-25.2022.8.26.0663; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024).

Destarte, é irretocável, neste ponto, a sentença guerreada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso e majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da causa atualizado.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator