



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437668

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011490-41.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ESTERINA PEPE TALLO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47258

APEL.Nº: 1011490-41.2024.8.26.0008

COMARCA: SÃO PAULO

APTE.: ESTERINA PEPE TALLO (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: GOL LINHAS AÉREAS S/A

*Ação de indenização por danos morais e materiais – Transporte aéreo nacional – Cancelamento do voo por motivo de força maior (hemorragia cerebral), sem o reembolso das passagens pela requerida - Sentença de parcial procedência – Recurso exclusivo da autora visando a condenação por dano moral – Cabimento - Danos morais evidenciados com a falha na prestação dos serviços da requerida – Recalcitrância da ré em resolver o caso administrativamente – Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor – Prova do dano moral que se demonstra com o próprio ato ilícito – Damnum in re ipsa – Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido.

Correção monetária – Danos materiais – Atualização monetária devida a partir do desembolso – Súmula 43 do STJ – Recurso provido.

Litigância de má-fé – Multa – Descabimento – Ré agiu em legítimo direito de defesa – Inexistência de conduta atentatória à boa-fé e lealdade processual que configure ato ilícito processual – Recurso negado.

Recurso provido em parte.*

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais proposta por **ESTERINA PEPE TALLO** em face de **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 130/132 “*para condenar a ré em indenização por dano material de R\$ 1.179,83, devidamente corrigido desde o ajuizamento da inicial e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o honorária de seus advogados e eventuais custas em aberto serão rateadas na proporção de 50% para cada uma.*”

Apela a autora sustentando que a correção monetária sobre os valores a serem restituídos deve incidir dos respectivos desembolsos. A recusa da ré ao reembolso de passagem não utilizada pela autora por problema de saúde

(hemorragia cerebral), aliada às tentativas de resolução do problema na esfera administrativa, sem êxito, caracterizam dano moral passível de indenização. A formulação de pretensão destituída de fundamento, pretendendo alterar a verdade dos fatos, caracteriza litigância de má-fé da ré apelada (fls. 135/146).

Recurso respondido (fls. 150/155).

É o relatório.

VOTO.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais pela falha na prestação de serviços de transporte nacional, decorrente da recusa da ré em reembolsar passagens aéreas canceladas por força maior, em decorrência de grave problema de saúde da autora (hemorragia cerebral).

A ação foi julgada parcialmente procedente pela r. sentença apelada, assim fundamentada:

“No mérito, procede em parte a ação. Consta que a autora comprou com a ré e com a empresa Azul passagens aéreas para trechos distintos para janeiro de 2024, sendo que a trecho da ré era de Fortaleza para Guarulhos (fls. 24), porém, em 25.12.2023 sofreu hemorragia no cérebro com alta médica em 29.12.2023 e o médico informou sobre a impossibilidade de viajar de avião (fls. 32). O fato foi comunicado às companhias aéreas sendo que a empresa azul restituiu o valor, porém a ré ficou-se inerte, motivo pelo qual ajuíza a presente ação para pleitear dano material de R\$ 1.179,83 e dano moral. Em caso análogo, o TJRJ, em julgado do desembargador José Edvaldo Tavares, em 16.09.1986, entendeu ter o passageiro direito à devolução de todo o valor pago, porquanto a desistência da viagem à China, 48 horas antes do embarque, deu-se por enfermidade da esposa, outra passageira (RT 617/160). Na doutrina portuguesa, Miguel Miranda (O contrato de viagem organizada. Coimbra: Almedina, 2000, p.199) leciona que o direito de rescisão “dispensa a necessidade de invocação de um fundamento justificativo da extinção negocial. A desvinculação poderá, nestes casos, ter ou não uma justa causa, a qual não tem, sequer, de ser invocada pelo cliente para legitimar a extinção contratual e cuja invocação poderá, apenas, interessar nos casos em que a rescisão ocorra por motivo de força maior, isentando o cliente dos encargos e penalização dela resultantes”. A desistência por parte da autora foi motivada em virtude do estado de saúde. De dano moral não se cogita. Cavalieri (Programa de Responsabilidade Civil. 6ª ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 105) afirma que: “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”. E isso não ocorreu no presente processo.”

A requerida se conformou com a r. sentença, sendo recurso exclusivo da autora visando a alteração do termo inicial de incidência da correção monetária do dano material, além do acolhimento do pedido de danos morais.

Fato incontroverso a falha na prestação do serviço da requerida, devendo responder objetivamente pelos danos causados à autora passageira pela indevida recusa ao reembolso dos valores pagos pela passagem aérea de Fortaleza/CE a Guarulhos/SP, programada para 22/01/2024, cancelada pela requerente após diagnóstico de “hemorragia extradural não traumática” (Cid 10-I621) (fl.32), permanecendo internada de 25/12/2023 a 29/12/2023, com recomendação de não viajar por avião ou longas distâncias até liberação da equipe médica (fls. 32).

O diagnóstico de problema de saúde grave (hemorragia cerebral), de fato, inviabilizou a viagem programada pela autora apelante, caracterizando motivo de força maior, resolvendo-se a obrigação sem culpa de qualquer contratante, com a devolução integral do valor pago pela passagem aérea cancelada, consoante os arts. 248 e 393, do Código Civil.

Rezam os referidos dispositivos:

“Art. 248. Se a prestação do fato tornar-se impossível sem culpa do devedor, resolver-se-á a obrigação; se por culpa dele, responderá por perdas e danos.”

“Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.

Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir.”

A autora pediu o reembolso da passagem aérea, porém, mesmo após transcurso de tempo razoável, a ré permaneceu renitente, não ressarcindo à autora dos valores pagos pela passagem cancelada.

Assim, patente a falha na prestação de serviços da requerida, por não efetuar o reembolso dos valores pagos, causando inegável desgaste emocional, gerando angústia, aflição e ansiedade, circunstâncias a acarretar a reparação do dano moral causados à autora consumidora.

As dificuldades encontradas nas tratativas administrativas são fatores que vão além do mero transtorno e dissabor rotineiro.

A autora solicitou a devolução dos valores por e-mail e telegrama (fls.34/37), sem êxito, anotando-se que a ré não resolveu a pendência, além de não prestar qualquer informação a sua consumidora (autora), permanecendo sem notícias quanto a devolução dos valores pagos.

Nesse cenário, materializada a ocorrência do dano moral, notadamente diante da recalcitrância da ré em restituir os valores gastos, apesar da reclamação administrativa comprovada nos autos, conduta que não se compadece com a boa-fé objetiva que se espera dos fornecedores de serviços em restituir o respectivo valor.

O tempo de desperdício para resolução do caso em tempo razoável tem preço e precisa ser indenizado, pela irrecuperabilidade do tempo desperdiçado, gerando responsabilidade civil com base na teoria do desvio produtivo, constituindo dano moral indenizável.

Sobre a jurisprudência do TJSP

Apelação - Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos materiais e morais – Ilegitimidade "ad causam" afastada - Relação de consumo - Responsabilidade da requerida que é de caráter objetivo e solidária, nos termos do art. 7º e art. 25, § 1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente – Transporte aéreo – Pacote de viagem - Cancelamento por motivo de doença – Recusa à restituição da totalidade dos valores pagos pelas passagens aéreas - Caso fortuito que caracteriza justa causa para a rescisão contratual e exclui a cláusula penal – Restituição dos valores pagos pelas passagens aéreas que deve ser integral – Autoras que também fazem jus à indenização por danos morais – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001313-06.2018.8.26.0565; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2019; Data de Registro: 20/03/2019)

Ação de indenização por danos materiais e morais. Pacote turístico. Cancelamento por motivo de doença. Recusa à restituição dos valores correspondente à totalidade dos serviços previamente pagos. Sentença de procedência. (...). Autores que se viram impossibilitados de desfrutar do pacote de viagem devido a submissão de um deles a procedimento cirúrgico emergencial para "ressecção de metástase cerebral". Caso fortuito comunicado à apelante nove dias antes do início da viagem. Frustração do objetivo da contratação que impõe o desfazimento da avença, sem cláusula penal e perdas de danos complementares. Inteligência dos arts. 248 e 393 do Código Civil, que incidem ante o silêncio contratual. Aplicação, ademais, da teoria do risco da

atividade ao fornecedor do serviço, bem como da deliberação normativa n. 161/85 da Embratur, que veda a retenção dos valores pagos em favor das agências de turismo, nas hipóteses de cancelamento por caso fortuito. Dever de ressarcir a importância desembolsada, conforme requerido na petição inicial. Danos morais configurados. Desamparo e postura relutante da apelante que acabou por agravar o já sensível estado anímico dos autores, que não puderam gozar da viagem e estavam abalados em razão da cirurgia a que foi submetido um deles. Indenização arbitrada em R\$2.000,00 para cada requerente, totalizando R\$10.000,00. Quantia razoável e proporcional à luz da tríplice vertente do instituto (punitiva, compensatória e dissuasora). Honorários advocatícios bem fixados em 15% do valor da condenação. Observância das balizas do art. 85, §2º, I a IV, do CPC/2015. Sentença mantida. Apelo **desprovido**. (TJSP; Apelação Cível 1024780-31.2017.8.26.0506; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2018; Data de Registro: 29/05/2018)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - CANCELAMENTO DE VOO POR OCASIÃO DA PANDEMIA DE COVID-19. Pretensão julgada parcialmente procedente, para condenar as corrés a restituírem aos autores o valor das passagens aéreas. Inconformismo exclusivo dos autores, pretendendo a condenação das corrés ao pagamento de indenização por dano moral. Corrés que não cumpriram o prazo de 12 meses para reembolso das passagens. Situação de fato demasiadamente simples e esforço extraordinário dos autores ao ressarcimento do preço pago pelas passagens não usadas. Desvio produtivo. Dano moral tipificado. Arbitramento em R\$ 5.000,00. Atualização monetária desde o arbitramento e juros de mora da citação. Valor que atende ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade. Honorários advocatícios devidos aos advogados da autora majorados para R\$ 1.500,00. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1045874-77.2021.8.26.0576; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2023; Data de Registro: 23/04/2023)

No mesmo sentido, precedentes da 13ª Câmara de Direito Privado:

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais. Alegação de má prestação de serviço de transporte aéreo nacional devido à ausência de solução quanto ao pedido de ressarcimento das passagens em virtude do cancelamento do voo que ocorreu em decorrência da pandemia. Ação julgada parcialmente procedente. Aplicação do CDC.

Exclusão de responsabilidade devido ao cancelamento do voo. Fortuito externo, o que não discorda o apelante, que pleiteia danos morais pela via crucis em decorrência de péssima prestação de serviços na solução para o reembolso. Art. 4º da Lei 14034/2020, que prevê a necessidade de demonstração efetiva do prejuízo pelo passageiro, o que foi feito nos autos. Sentença reformada para conceder os danos morais. Quantificação. Critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014824-06.2021.8.26.0100; Relator (a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2021; Data de Registro: 27/09/2021)

APELAÇÃO – INTERMEDIÇÃO DE VENDA DE VIAGEM - LEGITIMIDADE PASSIVA. - Empresa atuante na intermediação de compra e venda de pacotes de viagem – Venda combinada de transporte aéreo, hospedagem, traslado e seguro de viagem – Tratativas a respeito de cancelamento, remarcação e reembolso realizadas exclusivamente com a intermediadora - Responsabilização por falha na prestação do serviço, tendo em vista que a intermediadora integra a cadeia produtiva, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: - Havendo vício na prestação do serviço e venda de pacote de viagem, a intermediadora responde pelos danos causados, por integrar a cadeia de fornecedores e por ser responsável pela solução satisfatória dos problemas decorrentes do cancelamento da viagem e da dificuldade de remarcação e reembolso. DANO MORAL – Cancelamento de viagem em razão da pandemia de COVID-19 – Caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 5º, da Lei nº 14.046/2020 - Tentativa de remarcação e reembolso frustrados – Hipótese em que o dano moral restou caracterizado não pelo cancelamento da viagem, mas pelos transtornos sofridos pelos consumidores para remarcação ou reembolso de valores - Dever de indenizar – Caracterização: – Ainda que o cancelamento de pacote de viagem em razão da pandemia de COVID-19 seja considerado como decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 5º, da Lei nº 14.046/2020, no caso dos autos restou caracterizado o abalo moral em razão das dificuldades que o consumidor enfrentou para obter a remarcação da viagem ou o reembolso – Teoria do desvio produtivo. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011290-37.2020.8.26.0020; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023)

Caracterizado o dano moral, o valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade às peculiaridades do caso concreto.

Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

No arbitramento do dano moral *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. n°s 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Nesse contexto, à luz do conjunto fático-probatório, levando-se em consideração o caso concreto e a extensão do dano, afigura-se razoável a fixação dos danos morais no valor **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. n° 318379-MG, j. em 20/09/2001).

No tocante à correção monetária do dano material, o recurso comporta parcial provimento.

Tratando-se de ilícito contratual, a correção monetária, por refletir a recomposição do valor da moeda frente aos efeitos da inflação, incide desde o efetivo prejuízo, como sedimentado na Súmula n° 43 do STJ:

“Súmula 43: Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo”.

Na hipótese, o efetivo prejuízo se configurou na data em que a autora apelante desembolsou a quantia da passagem aérea, e não a partir do ajuizamento da ação, como decidiu o d. Juiz a quo, sob pena de enriquecimento sem

causa da ré apelada.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. DECRETAÇÃO DA PANDEMIA DE COVID-19. DEVOLUÇÃO DE VALORES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA QUANDO AOS CONSEQUÊNCIAS LEGAIS. CORREÇÃO MONETÁRIA QUE INCIDE, A PARTIR DO DESEMBOLSO. SÚMULA Nº 43 DO C. STJ. JUROS DE MORA, A PARTIR DE 12 MESES DA DATA DO VOO CANCELADO. ART. 3º DA LEI Nº 14.034/20. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1038591-05.2023.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025)

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. Responsabilidade solidária dos requeridos. Passagens aéreas adquiridas pela autora junto à corre CVC. Cancelamento de voo. Agência de turismo que intermedia a venda de passagens aéreas, em parceria com a companhia aérea, integrando a cadeia de consumo. Inteligência dos arts. 7º, 14º, 18ª e 25 § 1º. CORREÇÃO MONETÁRIA – Correção monetária que deve incidir a partir da data do desembolso e não do ajuizamento da ação – Súmula 43 do STJ - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002142-48.2023.8.26.0003; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 03/02/2025)

Por fim, não há litigância de má-fé da ré apelada.

A litigância de má-fé tem conotação de dano processual e visa punir a parte ou interveniente que deixem de observar os preceitos de conduta e lealdade que deve nortear o curso do processo (art. 79 a 81 do CPC 2015).

As hipóteses de litigância de má-fé estão previstas no art. 80 do CPC:

“Considera-se litigante de má-fé aquele que: I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso; II - alterar a verdade dos fatos; III - usar do processo para conseguir objetivo ilegal; IV - opuser resistência injustificada ao andamento do processo; V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo; VI - provocar incidente manifestamente infundado; VII - interpuser recurso com intuito manifestamente

protelatório.”

Não se observa excesso aos limites do legítimo direito de defesa tampouco conduta atentatória à boa-fé e lealdade processual que configure ato ilícito processual, a justificar a condenação da ré por multa por litigância de má-fé, negando-se provimento ao recurso.

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso**, julgando-se procedente a ação, para determinar a incidência da correção monetária do dano material deve ocorrer do desembolso (Súmula 43 do STJ), condenando a ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA desde o acórdão e juros moratórios da citação pela SELIC (art. 406, §1º, CC), arcando a ré com honorários advocatícios de sucumbência arbitrados em 20% do valor corrigido da condenação.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR