



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000447252

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1007224-45.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que são apelantes LUCIANA DOS SANTOS COSTA e ERONIDES LIMA DA COSTA, é apelado ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.062

Apelação Cível nº 1007224-45.2024.8.26.0223

Foro de Guarujá / 2ª Vara Cível

Juiz(a): Gladis Naira Cuvero

Apelante(s): Luciana dos Santos Costa e Eronides Lima da Costa

Apelado(a)(s): Itália Transporte Aéreo S.P.A

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AUTOR QUE DEIXOU DE COMPARECER AO EMBARQUE (“NO SHOW”). CANCELAMENTO PELA RÉ DO TRECHO DE VOLTA COM RETENÇÃO INTEGRAL DOS VALORES PAGOS PELOS CONSUMIDORES.

PRÁTICA ABUSIVA DA PRESTADORA DO SERVIÇO. A relação jurídica configurada entre as partes submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que o "no show" no trecho de ida tenha ocorrido por culpa do consumidor, o cancelamento do trecho de volta com a retenção da integralidade dos valores por ele pagos, é considerada prática abusiva da prestadora de serviço, porque coloca a parte vulnerável da relação jurídica em situação de exagerada desvantagem.

DANOS MORAIS BEM COMPROVADOS. O valor dos danos morais fica estimado em R\$ 3.500,00 para cada autor, totalizando R\$ 7.000,00 (sete mil reais) quantia estabelecida dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não é fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva.

DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. As despesas feitas pelo autor estão suficientemente comprovadas.

APELAÇÃO PROVIDA.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 254/258), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados por LUCIANA DOS SANTOS COSTA E ERONIDES LIMA DA COSTA na ação de reparação de danos materiais e morais que movem contra a ITÁLIA TRANSPORTO AÉREO S.P.A.

A ação versa sobre a prestação de serviço aéreo e a prática abusiva da ré de cancelar o bilhete aéreo dos autores do trecho de retorno, após a perda de voo (“no show”) por culpa dos passageiros no trecho de ida da viagem, com retenção integral dos valores por eles pagos.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Ao proferir a r. sentença, o nobre magistrado *a quo* externou que a possibilidade de cancelamento do trecho aéreo possui respaldo na Resolução nº 400/2016 da ANAC e no contrato. Cita a ausência de motivos pelos quais os autores perderam a conexão aérea. Não reconheceu a falha do serviço de transporte aéreo.

Assim, julgou “(...) *IMPROCEDENTE a ação entre as partes supra, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência exclusiva, arcará a parte autora, isoladamente e de forma solidária, com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados na importância correspondente 10% (dez por cento) do valor da causa, com fundamento no disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, diante da pouca complexidade técnica e instrutória da lide. Por fim, anoto, desde já, que eventual instauração da fase de cumprimento de sentença relativa a esta condenação de honorários de sucumbência deverá ser realizada em nome do próprio patrono credor e no momento processual oportuno. Cumpra-se os termos dos §§2º e 3º do artigo 98 do Código de Processo Civil (condição suspensiva de exigibilidade dos honorários devidos por parte beneficiária dos benefícios da gratuidade), se o caso*”.

Inconformados, os autores LUCIANA DOS SANTOS COSTA (E OUTRO) apelam (fls. 298/311). Insistem que tiveram um imprevisto e não conseguiram embarcar no trecho aéreo de conexão, no trajeto de ida à Madrid, no entanto, foram surpreendidos com o cancelamento automático do trecho de retorno ao Brasil, sem qualquer aviso prévio. Ressaltam os prejuízos que experimentaram em razão da aquisição de novas passagens aéreas, em preço muito superior ao inicialmente contratado. Defendem que o cancelamento automático e unilateral do bilhete de volta configura prática abusiva da empresa aérea. Pedem atenção à normas do Código de Defesa do Consumidor. Enfatizam a prática de ato ilícito. Aduzem padecimento de danos morais. Requerem a indenização pelos prejuízos sofridos com a aquisição de novas passagens aéreas.

A ré ofereceu contrarrazões (pp. 323 e seguintes). Ventila a culpa exclusiva dos passageiros que, tendo em vista o “no show” (falta de comparecimento ao embarque) no trecho de ida, tiveram o trecho de retorno cancelado. Defende a inexistência de falha de serviço. Refuta os danos materiais e morais. Alternativamente, diz ser elevado o valor estimado pelos autores.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Os autores narram na inicial que celebraram com a ré um contrato de transporte aéreo internacional de passageiro, dela adquirindo bilhetes de viagens de ida de São Paulo/Guarulhos (GRU) para Madrid (MAD), com conexão em Roma (FCO). Também adquiriram o trecho de retorno de Madrid (MAD) para São Paulo/Guarulhos (GRU), com conexão em Roma (FCO). Afirmam que, por imprevisto, não embarcaram na conexão aérea de Roma a Madrid e, no entanto, sem qualquer aviso prévio, foram impedidos de realizarem o “check-in” no trecho aéreo de retorno. Tiveram que desembolsar vultosa quantia de R\$ 5.654,20 (cinco mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e vinte centavos) para retornarem ao Brasil.

Da prática abusiva

Pois bem, a relação jurídica configurada é de consumo, submetendo-se as partes ao Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa, nos termos art. 14 do CDC, e decorre do risco por ela assumido no contrato de transporte.

O comportamento abusivo da ré diz respeito ao cancelamento do trajeto de retorno dos Autores, após configurado o “no show” deles (falta de comparecimento ao embarque) em um dos trajetos de ida.

Com a devida vênia, a tese da ré não convence. Entende-se abusiva a prática da ré.

Ainda que o “no show” no trecho de ida tenha ocorrido por culpa dos autores, a retenção da integralidade dos valores pagos pelo consumidor coloca a parte vulnerável da relação jurídica em situação de exagerada desvantagem.

Salta aos olhos que a ré não prestou as informações adequadas ao passageiro, e especificamente sobre as consequências da falta de comparecimento ao embarque no trajeto de ida. E é evidente que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

ausência de informação clara e transparente viola as disposições do art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor.

Para o desate da questão, prevalecerão as normas do Código de Defesa do Consumidor, frente ao regramento administrativo da Anac, norma de hierarquia inferior no ordenamento jurídico.

O serviço de transporte prestado não atendeu o que dele se esperava.

Dos danos materiais

Os autores juntaram o recibo de emissão de novas passagens aéreas que tiveram que adquirir após o cancelamento injustificado da passagem emitida pela ré (fls. 24/25).

A despesa feita pelos autores de R\$ 5.654,20 (cinco mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e vinte centavos) está suficientemente comprovada e deve ser a eles restituída.

O referido valor deverá ser atualizado pela Tabela do Tribunal de Justiça desde a data do desembolso, acrescidos de juros de mora computados da data da citação, cuidando-se de responsabilidade civil contratual (CPC, art. 240), calculados consoante interpretação do Resp. nº 1.795.982, rel. Min. Raul Araújo, combinado com o disposto no art. 406, § 1º do Código Civil (Lei 14.905/2024).

Dos danos morais

Também merece guarida a pretensão aos danos morais.

Com efeito, os incômodos, as atribulações, as expectativas desfeitas de uma viagem prazerosa, o sentimento de impotência diante da impossibilidade de embarcar, os revezes, o estresse, extrapolam o mero dissabor do cotidiano.

O dano moral suportado pelos apelantes é inegável.

Passe-se à quantificação os danos morais.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

É sabido que o valor da reparação de danos morais não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência.

A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa" (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.

No caso em comento, para garantir maiores lucros, a ré unilateralmente cancelou o trecho de retorno dos autores, impediu o embarque e reteve a quantia integral das passagens aéreas. Em contrapartida, não se vislumbram consequências extraordinárias que justificam o arbitramento de danos morais em patamar elevado.

A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, o valor atribuído ao dano moral será de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para cada um dos autores, totalizando R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Consectários

O referido valor deverá ser atualizado pela Tabela do Tribunal de Justiça desde a data de publicação deste acórdão, acrescidos de juros de mora computados da data da citação, cuidando-se de responsabilidade civil contratual (CPC, art. 240), calculados consoante interpretação do Resp. nº 1.795.982, rel. Min. Raul Araújo, combinado com o disposto no art. 406, §



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

1º do Código Civil (Lei 14.905/2024).

Honorários de sucumbência

Com o resultado do julgamento, os autores saíram vencedores. A ré fica condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da ré fixados em 20% do valor da condenação.

3. Em face do exposto, dá-se provimento ao recurso de apelação dos autores, para reformar a r. sentença e condenar a ré ao pagamento de indenização de danos morais de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), para cada autor, e danos materiais de R\$ 5.654,20 (cinco mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e vinte centavos), atualizados e corrigidos nos termos do acórdão.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.