



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000462176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020102-79.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, é apelado LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS RAMOS DE SOUZA LTDA..

ACORDAM, em 20ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 12 de maio de 2025.

ROBERTO MAIA
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1020102-79.2024.8.26.0068

Apelante: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Apelado: Laboratório de Análises Clínicas Ramos de Souza Ltda.

Comarca: Barueri

Voto nº 33303

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE COBRANÇA. COMPANHIA AÉREA RÉ QUE SE COMPROMETEU A RESTITUIR DETERMINADA QUANTIA EM RAZÃO DO PEDIDO DA AUTORA DE CANCELAMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS, MAS NÃO O FEZ. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DA RÉ. SEM RAZÃO.

I. Caso em Exame

1. Ação de cobrança. A empresa autora adquiriu passagens aéreas e, após cancelamento, solicitou reembolso que não foi realizado pela ré, apesar de compromisso firmado.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a ré deve restituir o valor acordado à autora, em razão do cancelamento das passagens aéreas.

III. Razões de Decidir

3. A ré não comprovou o pagamento do reembolso prometido, sendo seu ônus probatório.

4. A autora não pleiteou o valor integral, mas apenas o montante que a ré se comprometeu a devolver.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A ré deve restituir o valor acordado, sob pena de enriquecimento ilícito. 2. A ausência de comprovação do pagamento do reembolso prometido justifica a procedência do pedido.

Legislação Citada:

☐ Código de Processo Civil, art. 85, §§ 8º e 8º-A, art. 487, I.

☐ Código Civil, arts. 389 e 406.

☐ Lei 14.034/2020.

VOTO nº 33303

RELATÓRIO:

Trata-se de ação de cobrança proposta em 24.09.2024 por *Laboratório de Análises Clínicas Ramos de Souza Ltda.* em face de *Azul Linhas Aéreas Brasileiras S. A.* Alega a empresa autora, quanto aos fatos, que “A presente ação não tem qualquer relação com o

*período da pandemia da Covid-19, nem com os efeitos dela decorrentes. Assim, não se enquadra na legislação especial aplicável promulgada para tal ocasião (Lei nº 14.034/2020). Em 11/03/2022, a empresa Autora adquiriu 2 (dois) bilhetes de passagem aérea com destino à San Francisco (SFO) nos Estados Unidos da América. Por sua vez, os voos seriam operados pela empresa Ré. Os bilhetes foram emitidos em nome dos Srs. Antonio Vitor Ramos de Souza (sócio da Autora) e Sr. Sergio de Souza Coelho (à época, colaborador da Autora) – doc. 03. (...) A compra foi realizada por intermédio de cartão de crédito de titularidade da Autora emitido pelo Banco do Brasil (final 9664). O valor total dos bilhetes foi de R\$ 9.594,26, pago à vista diretamente à empresa Ré, conforme fatura de cartão de crédito da Autora – doc. 04: (...) Contudo, diante de impasses de agenda dos próprios colaboradores da Autora, houve necessidade incontornável de cancelamento das passagens. Na sequência ao cancelamento, a Autora efetuou diversas tentativas de solicitar o reembolso à empresa Ré. Somente em 04/08/2023, a Autora conseguiu finalmente que a empresa Ré autorizasse um Termo de Reembolso ('Refund Application') – doc. 05: (...) Como se percebe do Termo transcrito acima, a Ré Azul acordou em realizar o reembolso dos valores das passagens (isto é, apenas o valor de R\$ 4.362,34 por passagem – sem incluir a taxa 'RAV' no valor de R\$ 333,79 por cada passagem) e este reembolso seria efetuado a partir de agosto de 2023. No entanto, após mais de 1 (um) ano, a empresa Ré ainda não realizou a restituição dos devidos valores à Autora – vide faturas de cartão de crédito seguintes (doc. 06). Diante da inércia da Ré em efetuar a restituição de um valor de voo cancelado que já havia concordado anteriormente, não resta alternativa à Autora senão o ajuizamento da presente ação, com objetivo de que lhe sejam devolvidos a íntegra do valor pago, sob pena de enriquecimento ilícito da Azul" (fls. 02/03). **À vista disso, a empresa autora requer "seja julgada totalmente PROCEDENTE a presente demanda, para que a Ré seja condenada a (a) restituir à Autora o montante de R\$ 8.926,74 (...), a ser corrigido***

monetariamente desde o pagamento indevido, assim como a aplicação de juros de mora sobre o quantum desde o descumprimento do termo de reembolso (doc. 06); e (b) seja a Ré condenada ao reembolso das despesas processuais de estilo e dos honorários advocatícios sucumbenciais a serem fixados por equidade, observados os valores recomendados pela seccional da OAB/SP, em razão do baixo valor atribuído à causa, nos termos do art. 85, §§ 8º e 8º-A, do CPC” (fls. 07). Atribuiu à causa o valor de R\$ 8.926,74 (fls. 07).

Sobreveio sentença a fls. 151/153 julgando “*PROCEDENTE o pedido inicial e CONDENO a ré a restituir a autora a quantia de R\$ 8.926,74, devidamente corrigida pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde 04 de agosto de 2023, até 29/08/2024, após essa data devidamente corrigidos pelo IPCA e acrescida de juros legais de 12% ao ano desde 04 de agosto de 2023 até 29/08/2024, após essa data pela SELIC deduzido o índice de correção monetária, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. Assim, ponho fim ao processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno as rés, solidariamente, no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil” (fls. 152/153).*

A empresa autora opôs embargos de declaração (fls. 156/159) que foram parcialmente acolhidos “*apenas para que após o dispositivo da sentença passe a constar: Condeno a ré no pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil” (fls. 198).*

Apela a companhia aérea ré (fls. 183/189) pleiteando a reforma da r. decisão alegando, em resumo, que **(A)** “A

sentença merece ser reformada, tendo em vista que a Ré agiu dentro da legalidade, observando o previsto na própria legislação específica" (fls. 184); (B) "Reclama a apelada o reembolso integral decorrente da não concordância com aplicação das taxas aplicadas para remarcação da passagem aérea. Entretanto, a este respeito, cumpre destacar que: As taxas seguem estritamente o autorizado pela Resolução 400 da ANAC e estão de acordo com o contrato de transporte aéreo disponível no sítio eletrônico da AZUL" (fls. 185); (C) "o cancelamento não partiu da Ré e sim da apelada, que em que pese ter alegado motivos pessoais, não a isenta do pagamento das taxas de remarcação e multas de cancelamento, haja vista não se tratar de doença infectocontagiosa, conforme bem esclarecido no contrato de transporte aéreo sobre a possibilidade de isenção das taxas" (fls. 186); (D) "legítima a cobrança das taxas pela Ré, o que implica na impossibilidade do reembolso integral, tornando a ação improcedente em todos os seus pleitos" (fls. 186); (E) "Resta evidente a ausência de fundamentos capazes de ensejar a concessão do reembolso integral, conforme solicitado pela apelada, uma vez que ausente o nexo de causalidade capaz de demonstrar qualquer ato ilícito praticado pela Ré, capaz de gerar eventual dever de indenizar, seja a título de danos materiais ou morais, uma vez que não houve descumprimento das determinações previstas no Código de Defesa do Consumidor e as informações acerca das taxas aplicadas aos casos de cancelamento e remarcação estão claras e acessíveis" (fls. 187); (F) "não há existência de qualquer ato ilícito, sendo que a apelada, representada pela sua agência de viagens, escolheu a bel-prazer qual seria a tarifa aplicada e, caso tivesse o intuito de se proteger contra cancelamento de passagem, poderia ter adquirido outra modalidade de tarifa cuja aplicação de multa fosse menos agressiva. Infere-se, portanto, que não houve qualquer descumprimento legal e que o alegado prejuízo apresentado pela parte Apelada, em verdade, decorreu de sua própria escolha. Nesta toada, o artigo 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor é claríssimo ao determinar

que não responde o fornecedor quando o próprio cliente deu azo ao problema pelo qual reclama" (fls. 188); e (G) "apenas por amor ao debate, caso seja determinada o reembolso, que ele siga as regras constantes do contrato de transporte aéreo e os limites legais. Frisa-se que o prazo de reembolso, estipulado pela Medida Provisória, foi mantido pela Lei 14.034/2020" (fls. 188).

Houve contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 201/207). O feito aportou neste Tribunal de Justiça (fls. 210).

Ao depois, a companhia aérea ré-apelante informou *"que não há interesse na conciliação, vez que os fatos, fundamentos jurídicos, provas e eventuais recursos demonstram a total improcedência das alegações e pedidos recursais apresentados pela parte adversa" (fls. 211).*

Já a empresa autora-apelada informou *"que não se opõe à realização do julgamento virtual do recurso de apelação" (fls. 213).*

Posteriormente, a companhia aérea ré-apelante consignou que *"Consoante as regras processuais deste tribunal no qual é permitido o julgamento virtual dos processos em trâmite nesta jurisdição, o requerente entende, entretanto, que o julgamento virtual pode não ser a forma mais adequada para a apreciação do presente recurso, considerando a complexidade e a relevância das questões jurídicas nele discutidas. A sustentação oral é um direito constitucional que visa assegurar o devido processo legal e a ampla defesa. A parte requerente entende que a sustentação oral permitirá a apresentação oral dos argumentos e a defesa de suas teses de forma mais eficaz, contribuindo para a correta apreciação do recurso. Em razão disso,*

requer expressamente que seja designada data para sustentação oral do recurso, de acordo com as regras contidas deste Egrégio Tribunal, ficando à disposição deste r. Juízo para eventuais esclarecimentos ou providências que se façam necessárias” (fls. 214 – **sem destaque no original**).

FUNDAMENTAÇÃO:

Trata-se de ação de cobrança proposta por *Laboratório de Análises Clínicas Ramos de Souza Ltda.*, ora apelada, em face de *Azul Linhas Aéreas Brasileiras S. A.*, ora apelante.

Nesta toada, a r. sentença recorrida merece ser mantida na íntegra.

Observa-se que a empresa recorrida adquiriu duas passagens aéreas junto à companhia apelante no montante total de **R\$ 9.594,26** (fls. 29/30 e 32).

Ocorre que a apelada pleiteou o cancelamento das passagens e o reembolso do valor gasto, ocasião em que a própria companhia aérea apelante se comprometeu, em 04.08.2023, a reembolsar somente a quantia total de **R\$ 8.724,68** (fls. 34/37).

Ressalta-se, neste ponto, que a empresa apelada objetiva o reembolso não da quantia total gasta com as passagens aéreas, mas apenas do valor prometido pela própria companhia aérea apelante.

A recorrente, todavia, não efetuou o reembolso por ela prometido, obrigando assim a empresa apelada a propor a presente demanda, cujo pedido deve mesmo ser julgado procedente, já que não

houve comprovação do pagamento do reembolso prometido.

Ora, era ônus da recorrente comprovar o pagamento da quantia que se dispôs a devolver para a apelada em razão do cancelamento das passagens aéreas. A apelante, entretanto, não se desincumbiu satisfatoriamente do seu ônus probatório, pois não acostou ao feito nenhum comprovante de pagamento.

Destaca-se que a apelante, em nenhum momento, impugna especificamente os documentos de fls. 34/37, onde se comprometeu a devolver o montante total de R\$ 8.724,68, apenas se apegando genericamente à alegação de que não é obrigada a restituir o valor integral gasto com as passagens aéreas.

Diante do quadro que se descortina, corretamente consignou o douto juízo singular para fundamentar a procedência do pleito da empresa apelada, a saber (fls. 153):

(...)

Dito isso, cuida-se de ação de cobrança de valores decorrentes de contrato firmado entre a autora e a requerida.

O pedido da presente ação é procedente.

Os fatos afirmados pela autora na inicial vieram devidamente comprovados, especialmente através do documento de fls. 34/37.

Mesmo que assim não fosse, é incontroversa a relação jurídica entre as partes, bem como o fato da ré não ter reembolsado o valor pago pela autora com a compra da passagem.

Até porque, a ré não nega ter aceitado cancelar as passagens, bem como não ter restituído o valor,

insurge apenas e tão somente sobre o fato de que não deve restituir todos os valores pagos

Sem razão a requerida.

Isso porque, a autora não pleiteou o recebimento do valor pago na integralidade, apenas o valor que a ré se comprometeu a restituir em agosto de 2023, todavia, não o fez.

Certo é, que se a ré não procedeu ao reembolso dos valores, conforme demonstrado às fls. 34/37, deve restituir os valores, sob pena de enriquecimento ilícito.

Além disso, conforme demonstrado às fls. 34/37, a ré se comprometeu a restituir o valor em agosto de 2023, todavia, até a presente data não o fez.

Assim, competia a ré a prova do cumprimento da obrigação contratualmente assumida, consistente na restituição dos valores, o que não ocorreu, circunstância que torna imperativa a procedência do pedido formulado pela autora na inicial.

(...)

Portanto, de rigor o desprovimento do apelo interposto pela companhia aérea ré.

No mais, de acordo com o previsto no artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência, de 15% para 20% sobre o valor da condenação.

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **não provimento**.

ROBERTO MAIA

Relator

(assinado eletronicamente)