

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, Nº 22.939, São Paulo - SP - CEP  
04795-100**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1069318-13.2024.8.26.0002**  
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**  
Requerente: **Marisa Baldi Goncalves e outros**  
Requerido: **DECOLAR.COM LTDA e outros**  
PMR

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Marian Najjar Abdo**

Vistos.

MARISA BALDI GONÇALVES, ANTÔNIO GONÇALVES DOS SANTOS, ANDREA BALDI DE FREITAS, MARCELO BALDI DE FREITAS, TALITA PEDRO BALDI e LUÍSA PEDRO BALDI propuseram ação contra BRITISH AIRWAYS PLC, DECOLAR.COM LTDA. e IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA, com vistas ao recebimento de indenização por danos materiais e morais.

Relatam, em síntese, ter adquirido passagens de ida e volta de São Paulo a Paris (França) em dezembro de 2023 e por meio da plataforma da DECOLAR, sendo o voo de ida operado pela corré BRITISH e o de volta operado pela corré IBERIA, com partida agendada para 29 de agosto de 2024 e retorno em 20 de setembro de 2024. Contudo, em julho de 2024, a autora MARISA recebeu diagnóstico de câncer no fígado, relacionado a carcinoma de ovário com recidiva em segmentos hepáticos, com previsão para tratamento contínuo, que a impossibilitaria de viajar, em razão dos cuidados necessários para recuperação.

Em seguida, 40 (quarenta) dias antes da partida, requereram o cancelamento das passagens e o reembolso dos valores pagos, mas os réus se recusaram a proceder ao cancelamento, oferecendo restituição de apenas 10% (dez por cento) dos valores pagos, ao argumento de que o restante seria destinado ao pagamento de multa.

Diante disso, pleiteiam a restituição dos valores pagos pelas passagens, no importe de R\$ 46.915,00 (quarenta e seis mil, novecentos e quinze reais), e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, Nº 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

mil reais) para cada autor.

Com a inicial, foram juntados documentos (fls. 13/64).

Citada, a corrê DECOLAR.COM ofereceu contestação, arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou, em suma, a ausência de responsabilidade e/ou falha na prestação de serviços, tendo em vista que as políticas de reembolso e cancelamento são estipuladas pelas companhias aéreas. Rebateu a pretensão ao recebimento de indenização por danos morais e materiais e requereu a improcedência da demanda (fls. 163/173).

Citada, a corrê BRITISH AIRWAYS ofereceu contestação, suscitando, preliminarmente, inépcia da petição inicial. No mérito, sustentou, em síntese, a ausência de ato ilícito, ante o pedido de cancelamento após o prazo de 24 (vinte e quatro) horas e ausência de direito ao cancelamento em razão do tipo de passagem adquirido pelos autores, circunstâncias que justificaram a cobrança da multa fixada pela normativa setorial. Por fim, rebateu a pretensão indenizatória material e moral e requereu a improcedência da demanda (fls. 183/202).

Juntou documentos (fls. 203/247).

Citada, a corrê IBERIA ofereceu contestação, requerendo, inicialmente, a aplicação da convenção de Montreal. No mérito, sustentou, em síntese, a ausência de nexo de causalidade, em razão da conduta exclusiva da corrê BRITISH AIRWAYS. Por fim, rebateu a pretensão indenizatória material e moral e requereu a improcedência da demanda (fls. 248/263).

Os autores se manifestaram em réplica (fls. 288/300).

É o relatório.

**Fundamento e decido.**

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela corrê DECOLAR, tendo em vista que a empresa se situa na cadeia de fornecimento de serviços, e as passagens aéreas foram adquiridas por intermédio do *website* da referida ré, a qual intermediou a aquisição com cobrança de valores e oferecimento de outros serviços, participando diretamente da cadeia de consumo.

No mais, rejeito a preliminar de inépcia da petição inicial, pois os autores carream os autos satisfatoriamente, inclusive com os comprovantes demonstrando os valores pagos para agendamento das passagens.

Passo ao julgamento antecipado do mérito, pois a matéria controvertida nestes autos é essencialmente de direito, e os pontos de fato já foram esclarecidos pela prova documental (art. 355, I, do Código de Processo Civil).

A demanda é **parcialmente procedente**, pelos fundamentos a seguir expostos.

É fato incontroverso nos autos que a coautora MARISA recebeu diagnóstico de câncer e, sendo a viagem agendada para celebração de seu aniversário, os autores entenderam por bem cancelá-la, pleiteando o reembolso dos valores pagos pelas passagens, em razão da impossibilidade superveniente.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, Nº 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

As rés se limitaram a sustentar que o cancelamento se deu por iniciativa dos consumidores, pugnando pela aplicação de multa com fundamento em resolução da ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil.

No entanto, ainda que a solicitação tenha partido dos consumidores, é certo que se tratou de evento imprevisível caso fortuito, o qual autoriza a restituição integral dos valores, sem incidência de multa, e tendo em vista que o passageiro foi impedido de viajar por fato alheio à sua vontade, com recomendação médica para início de tratamento.

No mais, é certo que os autores comunicaram às rés a impossibilidade da viagem com mais de 30 (trinta) dias de antecedência, período plenamente suficiente para cancelamento dos bilhetes aéreos e nova comercialização, sem prejuízo material a elas.

Nesse sentido, é a jurisprudência do E. 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."* (TJ-SP - AC: 10013130620188260565 SP 1001313-06.2018.8.26.0565, Relator: Thiago de Siqueira, Data de Julgamento: 20/03/2019, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/03/2019).

E também: *"Apelação. Ação de restituição de valores. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Cancelamento de viagem em razão da pandemia por Covid-19. A pretensão de restituição de valores pagos na compra de passagens aéreas internacionais, canceladas em 15/09/2020, após o acometimento de passageira, por Covid-19, inviabilizando a viagem entre familiares, está prevista no art. 3º da Lei nº 14.034/2020. 2. Caso fortuito caracterizado no caso concreto. Tendo o cancelamento da viagem ocorrido por caso fortuito, relacionado a tal doença, no qual a genitora restou impossibilitada de embarcar com a filha, e tendo tal "desistência" ocorrido com prazo superior a 07 dias ao do embarque, não há fundamento legal para a cobrança de "multa por cancelamento", devendo tais valores serem ressarcidos integralmente ao autor (adquirente dos bilhetes), com atualização monetária e juros moratórios desde o cancelamento das passagens, por ter sido esta, a data na qual a ré foi notificada sobre a denúncia contratual, tendo se recusado em proceder ao reembolso. Recurso desprovido."* (TJ-SP - AC: 11231457220208260100 SP 1123145-72.2020.8.26.0100, Relator: Elói Estevão Trolly, Data de Julgamento: 23/11/2021, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/11/2021).

Sendo assim, os autores têm direito à restituição dos valores pagos, totalizando R\$ 46.915,00 (quarenta e seis mil, novecentos e quinze reais).

No mais, afasto a aplicação da Convenção de Montreal ao caso, tendo em vista que ela não tem previsão para hipóteses de pedido de restituição formulado pelo



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, Nº 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

consumidor antes da realização da viagem, como no caso destes autos.

De toda forma, é certo que o valor da indenização amolda-se ao limite de direitos especiais de saque fixados pela Convenção, sobretudo quando considerada a quantidade de autores.

Por outro lado, apesar dos transtornos sofridos, os autores não fazem jus recebimento de indenização por dano moral.

É certo que a situação a que foram submetidos revela hipótese de negativa por questão de interpretação de cláusula contratual e de regras da ANAC, inexistindo, ao que consta, má-fé por parte das empresas-rés.

Além disso, não se vislumbra ofensa à honra ou à dignidade dos autores, tendo a lesão se limitado à esfera patrimonial, com ressarcimento já amparado por esta sentença.

Por todo o exposto, **julgo parcialmente procedente** a demanda, para condenar BRITISH AIRWAYS PLC, DECOLAR.COM LTDA e IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANÔNIMA OPERADORA, solidariamente, a restituir aos autores a quantia de **R\$ 46.915,00 (quarenta e seis mil, novecentos e quinze reais)**, corrigida monetariamente, a partir da data do pedido de cancelamento, e acrescida de juros de mora, a contar da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, as partes deverão ratear o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, na seguinte proporção: 60% (setenta por cento) a cargo das rés e 40% (trinta por cento) a cargo dos autores.

P. I. C.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2025.

Marian Najjar Abdo

Juíza de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**