



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2023.0000865229**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011094-51.2022.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante -----, é apelado ----- **ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ELÓI ESTEVÃO TROLY (Presidente sem voto), MENDES PEREIRA E RAMON MATEO JÚNIOR.

São Paulo, 5 de outubro de 2023.

**ACHILE ALESINA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº: 29.936**

**Comarca: Catanduva – 1ª Vara Cível**

**Apelante: -----**

**Apelado: -----**

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES - Contrato de transporte aéreo internacional - Desistência da utilização das passagens aéreas – Reembolso não realizado – Sentença de improcedência – Recurso do autor - CDC – Direito de arrependimento - Impossibilidade - Incidência do art. 49 do CDC - Pedido de cancelamento dos bilhetes realizado pelo consumidor fora do prazo de reflexão - Art. 740, "caput" do CPC - Dever de reembolso do valor pago, caso o cancelamento seja comunicado a tempo da renegociação da passagem - Inexistência de tempo hábil para que fossem renegociadas as passagens - Em que pese a impossibilidade da viagem por fato imprevisível, tal evento não obriga a companhia aérea ao pagamento de reembolso – Precedentes – Sentença mantida – Honorários majorados, nos termos do art. 85, §11 do CPC - Recurso não provido, com determinação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. Sentença de fls. 99/104 proferida pelo MM. Juiz de Direito Dr. Lucas Figueiredo Alves da Silva, que nos autos da ação declaratória cumulada com reparação de danos materiais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou o autor a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 800,00.

Recorre o autor, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

Constata-se que não houve recolhimento do preparo recursal em sua integralidade às fls. 113/114, observado seja o valor atualizado da causa.

**Assim sendo, determina-se ao apelante a complementação do preparo, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de inscrição na Dívida Ativa perante o CADIN.**

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória cumulada com reparação de danos materiais ajuizada por -----contra -----.

Narra a inicial que, em 30/03/2022, o autor adquiriu para sua esposa -----, duas passagens aéreas junto a ré, sendo uma com saída programada de Guarulhos-SP e destino à Lisboa para o dia 17/05/2022 e a outra com partida de Lisboa e destino a Guarulhos para o dia 13/06/2022, pelo valor de R\$ 6.608,44.

Aduz que em 10/05/2022 a esposa do autor recebeu intimação para participar de audiência judicial trabalhista no dia 09/06/2022, da qual não poderia se ausentar sob pena de arquivamento do referido processo.

Afirma que em 11/05/2022 informou à ré sobre a desistência da viagem e requereu o reembolso dos valores despendidos com a aquisição das passagens aéreas em forma de voucher ante a pretensão de

3

viajar em momento oportuno.

Alega que a ré se negou a efetuar o reembolso ao argumento de que estaria vinculado às regras tarifárias da companhia aérea.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requer a condenação da ré a promover o reembolso integral dos valores gastos com a aquisição das passagens aéreas ou, subsidiariamente, a promover o reembolso com a retenção de multa.

Citada (fls. 62), a ré apresentou contestação às fls. 67/75 alegando, em síntese, que não se recusou a efetuar o reembolso das passagens aéreas, o que foi realizado, porém, com os abatimentos relativos às penalidades contratuais previstas para compra de passagem promocional.

Aduz que as passagens aéreas promocionais não são remarcáveis de forma gratuita.

Afirma que o autor não comprovou os alegados danos materiais.

Requer a improcedência do pedido.

Sobreveio réplica às fls. 95/98.

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 99/104 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso do autor às fls. 107/112.

Em suas razões, alega, em síntese, que o consumidor não pode ser punido com a perda do valor integral das passagens, vez que notificou a ré, com antecedência, sobre a impossibilidade de utilizá-las.

Aduz que a desistência da viagem foi informada em 11/05/2022, que denota tempo suficiente para a nova comercialização das passagens.

Requer a reforma do decidido.

4

Contrarrazões às fls. 118/127.

É a síntese do necessário.

De proêmio, cumpre ressaltar que a hipótese a relação jurídica das partes se subsume ao Código de Defesa do Consumidor.

Verifica-se dos autos que o autor efetuou a compra dos



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bilhetes por meio eletrônico, em 30/03/2022 (fls. 13), através do site da empresa ré e que, decorrido o prazo de desistência previsto no CDC e somente após seis dias antes do embarque (17/05/2022), em 11/05/2022, decidiu pelo cancelamento da contratação realizada pela internet.

Estabelece o art. 49 do Código Consumerista um prazo de reflexão de sete dias para os contratos firmados fora do estabelecimento comercial.

**"Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio".**

Em casos tais, o consumidor não precisa justificar os seus motivos para exercer o direito do artigo supra mencionado; bastando que o faça dentro do prazo estabelecido pelo CDC, a fim de que possa ser restituído integralmente pelo contrato cancelado.

Trata-se do denominado "prazo de reflexão" como bem adotou o i. Doutrinador Rizzato Nunes, consistente no direito do consumidor, a seu juízo e de acordo com qualquer critério, manifestar sua vontade em manter o contratado ou não.

**"Mas, de uma forma ou de outra, a verdade é que no período de 7 dias o consumidor que adquire produto ou serviço ou assina algum contrato pode desistir do negócio. A ideia de um prazo de "reflexão" pressupõe o fato de que, como a aquisição não partiu de uma decisão ativa, plena, do consumidor, e também como este ainda não "tocou" concretamente o produto ou testou o serviço, pode querer desistir do negócio depois que o avaliou melhor. Ou, em outros termos, a lei dá oportunidade para que o consumidor, uma vez tendo recebido o produto ou testado o serviço, possa, no prazo de 7 dias, desistir da aquisição feita. O aspecto relevante é a proteção do consumidor nesse tipo de aquisição. O CDC,**

5

**exatamente para proteger o consumidor nas compras pelos meios citados, nas quais há menos garantias de que tais aquisições sejam bem sucedidas, assim também para evitar, como dissemos, compras por impulso ou efetuadas sob forte influência da publicidade sem que o produto esteja sendo visto de perto, concretamente, ou sem que o serviço possa ser mais bem examinado, estabeleceu o direito de desistência a favor do consumidor. Ressalte-se que a norma não exige qualquer justificativa por parte do consumidor: basta a manifestação objetiva da desistência, pura e simplesmente". (NUNES, Luiz Antônio Rizzato. Curso de Direito do Consumidor. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 486).**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o tema, colacionam-se os seguintes julgados do STJ:

**"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. COMPRA E VENDA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. REEXAME DO ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DO STJ. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. DESISTÊNCIA NÃO CARACTERIZADA. DECISÃO MANTIDA. 1. A alteração das conclusões do acórdão recorrido exige reapreciação do acervo fático-probatório da demanda, o que faz incidir o óbice da Súmula nº 7 do STJ. 2. Quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias, sem nenhuma motivação, nos termos do art. 49 do CDC. Precedentes. 3. Agravo regimental não provido". (AgRg no AREsp 533.990/MG, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/08/2015, DJe 27/08/2015)(g.n.).**

**"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. FUNDAMENTOS NÃO INFIRMADOS. SÚMULA Nº 283/STF. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS NºS 282/STF E 211/STJ. COMPRA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO LEGAL. ART. 49 DO CDC. 1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese. 2. A ausência de impugnação dos fundamentos do acórdão recorrido, enseja o não conhecimento do recurso, incidindo o enunciado da Súmula nº 283/STF. 3. Ausente o prequestionamento, até mesmo de modo implícito, de dispositivos apontados como violados no recurso especial, incidem as Súmulas nºs 282/STF e 211/STJ. 4. Conforme o disposto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 (sete) dias, sem nenhuma motivação. 5. Agravo regimental não provido". (AgRg no Ag 1388017/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/10/2013, DJe 14/10/2013)(g.n.).**

6

Nesse passo, parece claro que a aquisição de passagem aérea pela internet não é diferente das demais contratações de produtos e serviços realizadas online pelo consumidor, a teor do art. 49 do CDC.

No caso em apreço, restou demonstrado que o autor não realizou o cancelamento das passagens aéreas no prazo de reflexão de sete dias estabelecido pelo dispositivo legal supra mencionado, haja vista que a compra se deu em 30/03/2022 e o pedido de desistência somente em 11/05/2022, ou seja, mais de um mês após a aquisição dos bilhetes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sob tais aspectos, restou claro que o apelante não faz jus ao reembolso pretendido por força do estabelecido no dispositivo supra.

Além da disposição consumerista, cabe ressaltar que, incide na espécie também as regras do contrato de transporte, especialmente o art. 740 do Código Civil, que permite a rescisão do ajuste antes de prestado o serviço, devendo ser devolvida a totalidade da quantia paga, se houver comunicação ao transportador com antecedência suficiente para sua renegociação.

De acordo com o art. 740 do Código Civil, o passageiro tem o direito de rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita à comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.

Confira-se:

**"Art. 740. O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.**

**§ 1º Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.**

**§ 2º Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.**

**§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória". (g.n.)**

7

"In casu", o autor adquiriu para sua esposa, -----, duas passagens aéreas junto a ré, sendo uma com saída programada de Guarulhos-SP e destino à Lisboa para o dia 17/05/2022 e a outra com partida de Lisboa e destino a Guarulhos para o dia 13/06/2022, código de reserva WX28ON.

A comunicação da desistência pelo autor se deu em 11/05/2022 (fls. 02), ou seja, 6 (seis) dias antes do embarque, o que não pode ser considerado tempo hábil para as passagens aéreas serem renegociadas pela apelada.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, o autor não comprovou que a empresa apelada tenha recomercializado os referidos bilhetes, razão pela qual a presente hipótese não se amolda ao disposto no art. 740, "caput" do CPC, não fazendo jus o apelante ao reembolso pretendido.

Há de se considerar, ainda, que embora se trate de contrato de prestação de serviços, a regra relativa ao transporte de passageiros tem plena aplicação, dada a natureza.

Nesse contexto, verifica-se que o próprio autor juntou aos autos as condições contratadas às fls. 21 a revelar que estava ciente de que "cancelamento não são reembolsáveis" e que as alterações são permitidas mediante o pagamento de penalidade no valor de 270,00 USD.

Dessa forma, não se observa falha nos serviços prestados pela ré, apto a lhe impor a obrigação de reembolsar o valor despendido com as passagens aéreas.

Destarte, em que pese a impossibilidade da viagem pela esposa do autor por fato que poderia ser considerado imprevisível, tal evento não obriga a companhia aérea ao pagamento de reembolso, sobretudo porque a desistência foi comunicada sem tempo hábil para a recomercialização dos bilhetes e fora do prazo de reflexão trazido na lei consumerista.

Neste sentido, em casos semelhantes, este E. Tribunal de Justiça e esta C. Câmara já se manifestou:

8

**"EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - Alegação de nulidade do julgamento virtual em razão de oposição manifestada pelos recorrentes - Descabimento - Parte que se opôs ao julgamento virtual em petição intempestiva, protocolada após o prazo de 5 dias, conferidos na Resolução 772/2017 do TJSP - No mais, não se vislumbra ocorrência de omissão, contradição, obscuridade ou erro material no acórdão - Compra de passagem aérea na data prevista para decolagem do voo por meio de intermediação da corré - Requerimento de cancelamento na data do embarque do qual a correqueira não foi validamente informada - Requisição de reembolso que deve observar as políticas próprias da empresa aérea que sequer faz parte da lide - Inexistência, ademais, de tempo hábil para que fossem renegociadas as passagens (art. 740, do CC) - À corré não se pode imputar a responsabilidade pelo reembolso dos bilhetes aéreos, dos quais não foi devidamente informada, tampouco indenização por danos morais - Embargos conhecidos, porém**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rejeitados". (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1010946-44.2019.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2021; Data de Registro: 18/02/2021)(g.n.).

"APELAÇÃO CÍVEL. Contrato de transporte aéreo. Ação regressiva. Seguradora que busca o ressarcimento do montante pago à segurada pelo valor dispendido em passagem aérea não utilizada. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Descabimento. Seguradora que se sub-rogou nos direitos da segurada. Consumidora que sofreu acidente às vésperas da viagem, ficando impossibilitada de embarcar em voo. Requerida que atuou como intermediadora na venda das passagens. Cadeia de fornecimento. Responsabilidade solidária pelos defeitos na prestação do serviço (arts. 7º, § único, 14 e 25, § 1º do CDC). Legitimidade passiva reconhecida. Caso, entretanto, em que não houve defeito na prestação dos serviços da Decolar. Inexistência de cancelamento antecipado da viagem pela passageira, que deixou de comparecer na data do voo em decorrência de ter sofrido um acidente e se encontrar hospitalizada. Fortuito externo que não é inerente à responsabilidade assumida pelas fornecedoras no mercado de consumo. Retenção de multa. Prática legítima do mercado. Compensação do prejuízo material causado à fornecedora, que não foi comunicada em tempo hábil para possibilitar a revenda da passagem. Não tem direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar sem aviso prévio e em tempo hábil, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar. Inteligência do §2º, do Art. 740, CC. Inaplicabilidade da retenção de apenas 5% prevista no Art. 740, §3º, do CC. Ausência de abusividade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1002918-81.2022.8.26.0068; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/04/2023; Data de Registro: 13/04/2023)(g.n.).

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação regressiva proposta por seguradora contra a companhia aérea, por ter a primeira indenizado

9

o seu segurado pelo valor da passagem, diante do cancelamento da viagem - Desistência da viagem manifestada pelo beneficiário da apólice de seguro e fundada em problema de saúde - Retenção pela ré de parcela do valor pago a título de multa – Possibilidade – Reembolso que observou o contrato e a modalidade tarifária escolhida pelo beneficiário do seguro - Não houve prova de ato ilícito da ré, tampouco de que houve solicitação do cancelamento em tempo hábil para renegociação da passagem pela companhia aérea – Manutenção da sentença de improcedência desta ação regressiva – Honorários recursais - Cabimento - Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% sobre o valor da atualizado da causa, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1000110-07.2022.8.26.0003; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2022; Data de Registro: 11/11/2022)(g.n.).**

Assim, é de rigor a manutenção da r. Sentença.

Recurso não provido.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais, em favor dos patronos da parte ré, para R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

**Providencie, o apelante, o pagamento da diferença do preparo, no valor de R\$ 10,02 no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de inscrição na dívida ativa. O recolhimento deverá ser verificado e certificado na origem.**

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, **com determinação**.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**

10