



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**31ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1077593-45.2024.8.26.0100**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Transporte Aéreo**  
 Requerente: **----- e outro**  
 Requerido: **BRITISH AIRWAYS PCL**  
 Prioridade Idoso Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Mariana de Souza Neves Salinas**

Vistos.

----- e ----- ajuizaram ação em face de **BRITISH AIRWAYS PLC**. Argumentaram, em resumo, que adquiriram passagens perante a ré, por meio de agência de viagens, em 26/01/2023, com itinerário previsto para iniciar em 13/07/2023, em Guarulhos, com destino a Londres, e retorno em 07/08/2023, saindo de Madrid. Para tanto, aduzem terem despendido R\$ 46.356,40. Pontuaram que, em 30/06/2023, precisaram remarcar as passagens, pagando, para tanto, o total de R\$ 9.300,56, alterando a partida para 26/05/2024 e a volta para 08/06/2024. Destacaram que, mais de um mês antes da nova data de partida, o primeiro autor, em consulta médica, foi obstado de voar pelo seu médico em virtude de hipertensão arterial. Arguíram que, por tal motivo, comunicaram a agência de viagens e a ré para proceder ao cancelamento das passagens. Apontaram que a agência encaminhou os autores à companhia aérea, que recebeu os valores e deveria processar eventuais estornos, tendo os autores contatado a **BRITISH AIRWAYS**, inclusive por meio da plataforma “consumidor.gov.br”. Salientaram que a ré denotou ciência da situação, entrando em contato por e-mail com o autor em 04/05/2024, eximindo-se da responsabilidade e informando que o cancelamento seria processado pela agência, que, por seu turno, já havia informado que todos os valores haviam sido pagos à corré. Arguíram que, a fim de tentar solucionar a questão, contrataram advogado para mediar o problema, permanecendo a ré inerte. Invocaram a ocorrência de danos morais indenizáveis. Apontaram a ocorrência de enriquecimento ilícito e a falha no dever de informações. Defenderam a possibilidade de retenção, pela ré, do importe de 5% dos montantes despendidos, nos termos da Resolução 400 da ANAC. Requereram a condenação da ré à restituição dos valores pagos, com retenção de 5%, além do pagamento de

**1077593-45.2024.8.26.0100 - lauda 1**

indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 para cada autor. Com a inicial, vieram os documentos.

Citada, a ré ofertou contestação às fls. 60/79. Argumentou que o cancelamento sem multa só é possível quando está previsto na passagem, quando é feito no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da compra e quando o voo é cancelado. Alegou que o bilhete adquirido não permite reembolso integral, cabendo à parte comprar o bilhete mais conveniente para a sua situação. Defendeu a legalidade de sua conduta e da multa aplicada. Destacou não ser possível o reembolso da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**31ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

comissão da agência de viagens. Impugnou a pretensão indenizatória. Requereu a improcedência da demanda. Juntou documentos.

Réplica às fls. 158/174.

A decisão de fls. 176/177 saneou o feito, destacando a incidência das Convenções de Varsóvia e Montreal no caso concreto, com prevalência sobre o CDC, exceto no que toca ao pedido de danos morais. A ré foi intimada a apresentar nos autos as condições dos bilhetes adquiridos pelos autores e as características das tarifas aplicadas, nos termos exigidos pela Resolução 400/2016 da ANAC.

Decorrido o prazo, a ré não se manifestou.

**É O RELATÓRIO.**

**FUNDAMENTO E DECIDO.**

Julgo antecipadamente a lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, por entender que as provas úteis e necessárias foram devidamente produzidas, prescindindo o feito de dilação probatória.

Como já salientado às fls. 176/177, o C. STF fixou, em sede de repercussão geral do RE n. 636.331, que: *“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. O presente entendimento não se aplica às hipóteses de danos extrapatrimoniais”*.

Feita tal ressalva, os pedidos são parcialmente procedentes.

**1077593-45.2024.8.26.0100 - lauda 2**

É incontroverso que os autores adquiriram passagens perante a ré, por meio de agência de viagens, como descrito na inicial (fls. 133/134), que remararam os voos, mediante o pagamento de taxas adicionais, contra o que não se insurgem, tendo, posteriormente, cancelado os bilhetes junto à ré, em virtude de problemas de saúde do primeiro autor (fls. 40/41).

Insta salientar que não subsiste a alegação da requerida de que não possui qualquer



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**31ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

responsabilidade pelos procedimentos de cancelamento, sob o argumento de que as passagens foram adquiridas por agência de viagens. A agência é mera intermediadora, não respondendo em nome próprio, a não ser quando excede os poderes do mandato, o que não se vislumbra no caso concreto. A relação jurídica efetivamente entabulada é entre os autores e a companhia aérea, que, ademais, foi a beneficiária dos pagamentos (fl. 46).

Superadas tais questões, como destacado em sede de saneador, estipula o art. 3º da Resolução ANAC 400/2016 que o transportador aéreo deverá oferecer ao menos uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total. *A contrario sensu*, é possível extrair da aludida Resolução que é possível oferecer passagens que podem prever a ausência de reembolso no caso de cancelamento, o que de fato ocorre na seara das tarifas promocionais. Para tanto, exige-se, nos termos do art. 5º, inciso II, da referida Resolução, que haja informação expressa da situação na comercialização do bilhete, cuja observância é obrigação da companhia.

Nesse sentido, afirma a requerida que os autores adquiriram passagens de tarifa promocional, que não previa reembolso. No entanto, não foi possível localizar nos autos documento que demonstre a natureza dos bilhetes adquiridos e as condições de aquisição, tendo os demandantes impugnado tal alegação.

Intimada de maneira expressa a demonstrar documentalmente sua assertiva no sentido de que se tratava de tarifa promocional, com o cumprimento do ônus estipulado na Resolução ANAC 400/2016, a ré ficou silente. Em contestação, a requerida limitou-se a tecer considerações genéricas sobre a situação, sequer apontando qual seria, efetivamente, o percentual da multa aplicado no caso concreto. Não bastasse, não houve qualquer reembolso, seja parcial, seja integral, apesar do cancelamento ser inequívoco.

Assim, é de rigor o reconhecimento do dever da ré em ressarcir os autores quanto aos valores despendidos para aquisição das passagens e a respectiva remarcação (R\$ 55.656,96),

**1077593-45.2024.8.26.0100 - lauda 3**

autorizando-se a retenção de 5% a título de multa, porquanto inexistente qualquer evidência de que outra política tarifária foi estipulada no caso concreto, excluindo-se, ainda, a comissão do intermediador, na medida em que a companhia aérea não é beneficiária do montante, tendo a intermediação sido, efetivamente, prestada.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**31ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

O montante deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Eg. TJSP desde o dispêndio, com incidência de juros legais de 1% ao mês desde a citação, até a julho de 2024, data a partir da qual, com as alterações ao Código Civil provenientes da Lei nº 14.905/24, deverá ser aplicado o índice IPCA para atualização monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, ao passo que a taxa legal de juros mora corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (IPCA), com fulcro no art. 406, §1º, do Código Civil, calculada conforme Resolução nº 5.171/24 do BACEN.

Em relação aos danos morais, conquanto, em regra, o mero inadimplemento contratual não importe em abalo extrapatrimonial, no caso dos autos vislumbro presentes os requisitos autorizadores para incidência do dever de indenizar.

Isso porque, apesar das reiteradas tentativas administrativas dos autores, a ré permaneceu inerte, não realizou o estorno, ainda que parcial, tampouco prestou as informações necessárias para o processamento efetivo do cancelamento, retendo a integralidade dos valores despendidos pelos requerentes, de considerável monta, ao qual não fazia jus, configurando, portanto, ato ilícito. Da retenção indevida de considerável quantia, as consequências não podem ser tidas como mero dissabor, afetando diretamente a esfera íntima da parte requerente, que se viu privada do montante, despendendo tempo para solucionar a questão administrativamente, sem sucesso, o que importa em dano de cunho moral. Em havendo nexos causal entre a conduta ilícita da requerida e o dano experimentado pelos autores, o reconhecimento do dever de indenizar é medida que se impõe.

Para a fixação da quantificação da verba, contudo, o magistrado deve ser cauteloso, impedindo o enriquecimento sem causa da parte. O arbitramento deve ser feito com moderação e razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, de acordo com a realidade da vida e peculiaridades de cada caso. Deve-se considerar, ainda, o grau de culpa e o caráter lenitivo da condenação. Em considerando os critérios norteadores mencionados, fixo a

**1077593-45.2024.8.26.0100 - lauda 4**

indenização na quantia de R\$3.000,00 (três mil reais) para cada autor, montante tido como suficiente para indenizar o abalo moral sofrido pela autora, sobre o qual haverá correção monetária desde o arbitramento e incidência dos juros legais de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (data do registro do pedido de cancelamento, em 23/04/2024 \_ fl. 38) até julho de 2024, a partir de quando os



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**31ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

juros legais e a correção monetária serão calculados nos termos da fundamentação acima já exposta, com as alterações ao Código Civil provenientes da Lei nº 14.905/24.

Ressalto que, nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, “*na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.

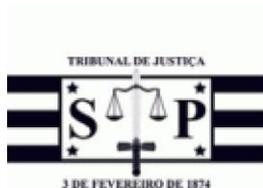
Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES em parte** os pedidos, condenando a ré a: **(i)** ressarcir os autores nos valores despendidos a título de aquisição das passagens descritas na inicial, bem como a respectiva remarcação, autorizando-se a retenção de 5% a título de multa, excluindo-se a comissão do intermediador, devendo o montante ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Eg. TJSP desde o dispêndio, com incidência de juros legais de 1% ao mês desde a citação, até julho de 2024, a partir de quando, com as alterações ao Código Civil provenientes da Lei nº 14.905/24, deverá ser aplicado o índice IPCA para atualização monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, ao passo que a taxa legal de juros de mora corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (IPCA), com fulcro no art. 406, §1º, do Código Civil, calculada conforme Resolução nº 5.171/24 do BACEN, até a data do efetivo pagamento; **(ii)** indenizar a parte autora pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada requerente, corrigido monetariamente pelo índice IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362, do STJ), com incidência de juros legais de 1% ao mês desde a data do evento danoso (data do registro do pedido de cancelamento, em 23/04/2024 \_ fl. 38) até julho de 2024, a partir de quando a taxa legal de juros de mora será calculada nos termos já fixados no item (i) deste dispositivo. Em consequência, **JULGO EXTINTO** o processo, com julgamento do mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, arcará a requerida com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, ora fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

**1077593-45.2024.8.26.0100 - lauda 5**

Oportunamente, arquivem-se os autos procedendo-se às anotações necessárias. P.R.I.

São Paulo, 12 de dezembro de 2024.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**31ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

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

**1077593-45.2024.8.26.0100 - lauda 6**