



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**4<sup>a</sup> VARA CÍVEL**  
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005**  
**1027094-16.2022.8.26.0007**

**SENTENÇA**

Processo nº: 1027094-16.2022.8.26.0007 - Procedimento Comum Cível

Vistos.

----- ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais em face de GOL LINHAS AÉREAS S.A. e 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., ambos qualificados nos autos, alegando, em síntese (fls. 1/15), que adquiriu passagem aérea junto à requerida 123 Milhas para o trecho de São Paulo (CGH) → Fortaleza (FOR), com ida no dia 05/03/2021 e volta no dia 23/03/2021, em voos operados pela GOL. Aduz que solicitou o cancelamento das passagens em virtude de ter comprado errado o bilhete no que tange ao aeroporto, tendo recebido o crédito integral. Sustenta, entretanto, que, ao tentar utilizar o crédito não obteve sucesso, o que lhe causou grande desapontamento. Requer, assim, a devolução do valor de R\$ 3.186,60, e a condenação da requerida ao pagamento de danos morais de R\$ 12.120,00 e materiais de R\$ 6.567,60 (pela aquisição de nova passagem). Junta documentos (fls. 16/50).

A inicial foi emendada às fls. 55/56.

A requerida 123 Viagens e Turismo Ltda. apresentou contestação (fls. 67/102), apresentando, em preliminar, proposta de acordo com relação à devolução do valor de R\$ 3.186,60. Aduziu sua ilegitimidade passiva, eis que cumpriu fielmente seu dever de intermediação de emissão das passagens. Alegou falta de interesse de agir, pois houve disponibilização do crédito pela companhia aérea. No mérito, argumentou pela responsabilidade exclusiva da companhia aérea, não efetuando a remarcação de passagens promocionais, o que já era de conhecimento do autor. Defendeu não se aplicar o direito de



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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL VII - ITAQUERA

4ª VARA CÍVEL

AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005

1027094-16.2022.8.26.0007

arrependimento no caso em tela e informou não haver danos a serem indenizados. Discorreu sobre a legislação aplicável e pleiteou a improcedência do feito. Juntou documentos (fls. 103/161).

A requerida Gol Linhas Aéreas também juntou procuração às fls. 162/177, aduzindo, em preliminar, ausência de pretensão resistida, em virtude da disponibilização de crédito. Alegou, no mérito, haver culpa exclusiva da agência correia e que foi fornecido crédito ao autor para utilização dentro do prazo de 1 ano. Ocorre que o autor pretendeu utilizar tal crédito após o decurso desse prazo. Aduziu haver regras para a remarcação de voo, negou a existência de danos a serem indenizados e pediu a improcedência do feito. Juntou documentos (fls. 178/211).

Réplica às fls. 215/223.

As partes não pleitearam a produção de provas adicionais.

Nova manifestação das partes às fls. 239/240, 251/256 e 257.

Vieram-me os autos conclusos.

**É o relatório. FUNDAMENTO E DECIDO.**

O processo comporta julgamento no estado em que se encontra, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que as partes não pleitearam provas adicionais.

Afasto a preliminar de falta de interesse de agir, na medida em que o autor alega não ter conseguido se utilizar do crédito que lhe foi concedido, além de pleitear indenização adicional por danos morais e materiais.

Rejeito também as preliminares de ilegitimidade passiva, pois as duas correias participam da mesma cadeia de fornecimento, sendo solidariamente responsáveis por eventual falha na prestação de serviços perante o consumidor.

No mérito, os pedidos iniciais são parcialmente



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005**  
**1027094-16.2022.8.26.0007**

procedentes.

Conforme mencionado pelo próprio autor, e evidenciado à fl. 35, houve erro de sua parte quanto da aquisição das passagens aéreas, o que ensejou pedido de cancelamento da compra.

Nos termos das mensagens de fls. 35/44, o autor foi informado de que, não obstante o pedido de cancelamento das passagens, a compra efetuada no seu cartão seria faturada mensalmente, sendo que o estorno seria efetuado em até 12 meses de forma integral, tendo em vista a normativa vigente durante a pandemia de COVID 19.

Ainda, de acordo com mensagem enviada por e-mail pela 123 Milhas no dia 05.04.2021 (fls. 41), houve expressa informação de que o valor seria convertido em crédito que poderia ser utilizado dentro de **18 meses a contar de 18.01.2021**. Tal condição foi aceita pelo comprador em e-mail respondido à 123 Milhas naquela mesma data (fl. 43).

Ocorre que os emails de fls. 143/161 evidenciam que, ao tentar utilizar o crédito, no mês de 2022, ainda dentro do período de 18 meses acima mencionado, o comprador foi surpreendido com a informação de que haveria cobrança adicional por parte da companhia aérea (vide valor adicional indicado à fl. 152).

Nesses termos, sendo indevida a cobrança adicional, pois em contradição com a própria informação prestada anteriormente ao consumidor quando do cancelamento, é de rigor que as requeridas sejam solidariamente condenadas a reembolsar o valor do crédito (R\$ 3.186,60) ao requerente, devidamente atualizado.

Não são aqui acolhidos, entretanto, os demais pedidos formulados pelo autor.

No tocante ao pedido de reembolso do valor gasto pela nova passagem, observe-se que, além de tal pedido pretender a condenação da requerida à prestação de serviços de forma absolutamente gratuita, não houve comprovação do alegado desembolso do valor total



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL VII - ITAQUERA**  
**4<sup>a</sup> VARA CÍVEL**  
AVENIDA PIRES DO RIO, 3915, São Paulo - SP - CEP 08240-005  
1027094-16.2022.8.26.0007

de R\$ 6.567,00. Isso porque a fatura de fl. 45 não evidencia o valor total pago pelo requerente, além de não fazer referência ao seu ano de emissão, não havendo também nenhuma prova de que as passagens ali compradas deram-se em substituição às canceladas.

E, no que diz respeito ao pedido de indenização por danos morais, não houve demonstração de nenhuma lesão ao direito de personalidade do autor, evidenciando-se situação cotidiana que causou mero aborrecimento, e não autoriza o reconhecimento de danos morais.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, extinguindo o processo com exame do mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, apenas para condenar solidariamente as correqueridas ao reembolso da quantia de R\$ 3.186,60 ao autor, devidamente atualizado pela Tabela Prática do E. TJ/SP desde a data do desembolso, e acrescido de juros de mora de 1% a.m. desde a última citação.

Em razão da sucumbência recíproca, cada pólo arcará com metade das custas e despesas processuais, assim como com os honorários advocatícios do patrono do polo adverso, os quais fixo em 10% do valor da condenação em favor do patrono da autora e no total de 10% do proveito econômico obtido (diferença entre o valor da causa e o valor da condenação) em favor dos patronos das corréss, nos termos do art. 85 §2º do CPC, observada a gratuidade concedida ao autor (fl. 60). P. I.

São Paulo, 01 de fevereiro de 2024.

VIVIAN LABRUNA CATAPANI  
Juiza de Direito