

B''H

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 16ª VARA CÍVEL DO  
FORO REGIONAL DO SANTO AMARO DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

**Processo nº 1087768-04.2024.8.26.000**  
**Procedimento Comum**

**ALEXANDRE GOMES STASI**, já devidamente qualificado nos autos da ação em epígrafe, que por esta Vara e respectivo Ofício move em face **KLM CIA. REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO**, por seu advogado e bastante procurador infra-assinado, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, apresentar **RÉPLICA** à contestação oferecida pela Ré, expondo e requerendo o quanto se segue:

**I – BREVE RESUMO DAS ALEGAÇÕES DA RÉ.**

Trata-se de contestação oferecida pela Ré, na qual alega em breve síntese, que:

1) A espécie tarifária contratada pelo Autor não permite o reembolso integral do valor despendido para a aquisição das passagens.

Diante de todas as alegações supra, a Ré pleiteia a declaração de improcedência dos pedidos do Autor.

Ocorre que as alegações da Ré não merecem prevalecer, impugnando-as desde já, conforme passa a demonstrar:

## **II – MÉRITO.**

Esta ação tem por objetivo pleitear indenização por danos materiais, em razão da **RECUSA DE REEMBOLSO** do valor pago na contratação de reservas aéreas não utilizadas pelo Autor, após cancelamento antecipado da viagem por este.

Conforme narrado na inicial, o Autor programou viagem de Londres com destino a Reykjavik, na Islândia, e, para tanto, no dia 09 de maio de 2024, adquiriu passagens aéreas em voos operados pela Ré, com reservas de ida em 16 de setembro de 2024 e de retorno em 22 de setembro de 2024, no valor total de **R\$ 2.491,52 (dois mil, quatrocentos e noventa e um reais e cinquenta e dois centavos)**.

Em 22 de agosto de 2024, o Autor foi dispensado de seu emprego na empresa MAPFRE Brasil e, desempregado, não teria mais como arcar com os custos da viagem contratada.

Assim, em 02 de setembro, com 14 dias de antecedência à realização da viagem, o Autor entrou em contato com a Ré, via ligação telefônica, segundo protocolo de atendimento nº. 69629414, **solicitando o cancelamento e o reembolso integral de suas reservas aéreas.**

Em resposta, a Ré informou o Autor de que o reembolso se limitaria ao valor irrisório das taxas aeroportuárias.

No dia seguinte, indignado com o reembolso proposto pela Ré, o Autor registrou uma reclamação em face desta, junto ao PROCON, mas sem êxito.

Após, no dia 11 de setembro, a companhia aérea Air France, representando a Ré, comunicou o Autor de que o **reembolso tinha sido concluído, no valor de apenas R\$ 670,47 (seiscentos e setenta reais e quarenta e sete centavos)**, frente ao valor total das reservas de R\$ 2.491,52.

O Autor não viajou e, ATÉ HOJE, só foi reembolsado pela Ré quanto às taxas aeroportuárias das reservas aéreas inutilizadas, o que se revela um verdadeiro absurdo.

A Ré deixou o Autor em desvantagem exagerada, sendo flagrante a abusividade imposta, visto que **“EMBOLSOU” GRANDE PARTE DO VALOR PAGO NA CONTRATAÇÃO DAS RESERVAS AÉREAS NÃO UTILIZADAS PELO AUTOR, APESAR DAS VÁRIAS SOLICITAÇÕES DO DEVIDO REEMBOLSO.**

Logo, a Ré deve ser condenada a reembolsar o Autor, no valor de **R\$ 1.696,47 (mil, seiscentos e noventa e seis reais e quarenta e sete centavos)**, referentes a 95% da totalidade das reservas aéreas inutilizadas (considerando aplicação de multa de 5% em favor da companhia), com dedução da quantia já reembolsada pela companhia.

Desta forma, fica clara, Exa., a responsabilidade da Ré pelo ocorrido, devendo ensejar a procedência da presente ação com sua condenação em indenizar o

Autor pelos danos materiais causados, mas em atenção ao princípio da eventualidade, o Autor passará a apontar um a um os pontos de inconsistência da contestação de fls. 45/50, com os fundamentos de direito a seguir:

**a) DA ALEGAÇÃO DA RÉ DE INCIDÊNCIA DE MULTA NO REEMBOLSO EM RAZÃO DA ESPÉCIE TARIFÁRIA CONTRATADA PELO AUTOR.**

A Ré alega que em virtude da espécie tarifária contratada, deve incidir multa contratual no reembolso.

Entretanto, referida alegação não pode ser acolhida, haja vista que **o E. Tribunal de Justiça de São Paulo entende que ocorrendo o pedido de cancelamento da passagem pelo consumidor com a devida antecedência para que esta seja comercializada, a aplicação de multa em valor exorbitante por parte da transportadora configura prática ilícita**, vejamos:

*“Apelação – Responsabilidade civil – **Transporte aéreo – Ação de indenização por danos materiais e morais – Procedência parcial – Cancelamento de passagem aérea - Cancelamento após o "prazo de reflexão" do art. 49 do CDC - Perda de 80% dos valores pagos - Prática abusiva da ré, contrária à boa-fé contratual - Cobrança de multa que é cabível, mas em percentual razoável** - Aplicação do § 3º do artigo 740 do Código Civil - Valor máximo estabelecido em 5% do valor das passagens - Simples aborrecimento ou transtorno individual com a retenção do valor que não gera o dever reparatório - Dano moral não configurado - Recurso da autora parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1000440-70.2022.8.26.0369; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 2ª Vara; **Data do Julgamento: 18/01/2023; Data de Registro: 18/01/2023)** (g.n.)

*“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Transporte aéreo nacional. **Cancelamento de voo pela passageira. Ausência de reembolso.** Sentença de parcial procedência. Pretensão de reforma. **CABIMENTO EM PARTE: Comprovação pela autora de que o pedido de cancelamento foi feito com antecedência e permitiu a renegociação da passagem pela companhia aérea.** (...). Sentença reformada em parte. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**”* (TJSP; Apelação Cível 1000331-48.2021.8.26.0577; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; **Data do**



**Julgamento: 30/11/2021; Data de Registro: 30/11/2021)**  
**(g.n.)**

*“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Transporte aéreo - Prestação de serviço – **Desistência do passageiro** de viagem aérea internacional – Pretensão de reembolso integral do valor pago - Improcedência – Inconformismo - **Relação de consumo – Aplicação das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor – Inteligência do art. 11º da Resolução 400/16 da ANAC que não conflita com a norma consumerista ou com o art. 740 do Código Civil – Pedido de cancelamento das passagens passadas 24 horas da compra mas feito com antecedência suficiente para a nova comercialização dos assentos – **Retenção integral do valor pago que configura desvantagem excessiva ao consumidor e enriquecimento sem causa da companhia aérea** – Efetiva comprovação da venda das passagens a outros passageiros após desistência - Sentença reformada- Ação procedente – Dever de restituição integral dos valores pagos – Recurso provido.”*** (TJSP; Apelação Cível 1001438-79.2021.8.26.0011; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: **01/09/2021; Data de Registro: 01/09/2021)**  
**(g.n.)**

Exa., note que conforme efetiva comprovação nos autos, **o Autor solicitou o reembolso das passagens contratadas no dia 02 de setembro de 2024, bem como protocolizou no Procon/SP reclamação no dia 03 de setembro de 2024 (fls. 27), ou seja, com 14 (quatorze) dias de antecedência em relação a data prevista para embarque (fls. 15/17).**

Não obstante, cabe ressaltar que **dentre os diversos mecanismos de proteção ao consumidor estabelecidos pela lei a fim de equalizar a relação desigual em comparação ao fornecedor, destaca-se o artigo 51, do Código de Defesa do Consumidor, que com base nos princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva, estabelece, em rol exemplificativo, as hipóteses das chamadas cláusulas abusivas, consideradas nulas de pleno direito em contratos de consumo, vejamos:**

*“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

*(...);*

*IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;*

*(...);*



*XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;*

*(...)*

*XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;*

*(...).*

*§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:*

*I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;*

*II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;*

*III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.”*

As cláusulas abusivas consubstanciam, na verdade, um abuso no direito de contratar, diante da vulnerabilidade de uma das partes na relação (consumidor), configurando o aludido artigo citado *"uma das mais importantes mitigações da força obrigatória da convenção (pacta sunt servanda) na realidade brasileira, o que reduz substancialmente o poder das partes, em situação de profundo intervencionismo ou dirigismo contratual"* (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual*. 7ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 364).

Frisa-se que a ausência do reembolso integral do valor das passagens aéreas revela-se prática manifestamente abusiva e excessiva, conforme artigo 39, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor.

*“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*(...);*

***V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;”***

Desta forma, resta cabalmente demonstrada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao presente caso.

Embora o presente caso encontre-se sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, mesmo que V. Exa. entendesse de maneira diversa (*ad argumentandum tantum*), também se aplicado ao caso o Código Civil, **verifica-se que é devido o reembolso do valor das passagens aéreas, ou caso seja o entendimento de V. Exa. pela aplicação de multa, ad argumentandum tantum, referida multa não poderá ultrapassar 5% do valor desembolso pela viagem, nos termos do artigo 740, §3º, do Código Civil:**



ROSENBAUM

Advogados Associados

**“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.**

**(...)**

**§ 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.)**

E mais, a recusa de reembolso, gera o enriquecimento sem causa da Ré, o que é vedado pelo ordenamento jurídico brasileiro, nos termos do artigo 884, do Código Civil:

**“Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.”**

Desta forma, de qualquer ângulo que se análise a situação posta em debate, a Ré vem aproveitando-se da situação para embolsar os valores do Autor pela compra das passagens, o que não pode ser permitido seja pelo disposto no Código de Defesa do Consumidor, seja pelo disposto no Código Civil.

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo adota idêntico entendimento:

**“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Desistência de voo em decorrência da pandemia de Covid-19 – Fato que ocorreu em fevereiro de 2020 – Evento internacional (Espanha), motivador da viagem, cancelado em razão da crise epidemiológica – Aplicação analógica da Lei 14.034/2020 – Adequação – **Passagens aéreas que não previam a possibilidade de reembolso – Especiais circunstâncias que caracterizam força maior – Nulidade de referida cláusula (abusividade) – Necessidade de revisão para o reequilíbrio negocial – Exegese do art. 740, § 3º, do Código Civil – Direito de restituição garantido, com retenção de percentual a título de multa compensatória – Sentença integralmente mantida – Recurso desprovido.”****  
(TJSP; Apelação Cível 1042288-39.2020.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; **Data do Julgamento: 29/07/2021; Data de Registro: 29/07/2021**) (g.n.)





**“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL.**

**Cancelamento de passagens aéreas pela autora. Aplicação das regras do Código de Defesa do Consumidor.**

**Reembolso negado pela companhia aérea recorrida.**

**Prática abusiva.** Prova documental que a autora foi informada das regras pela agência de turismo, somente no dia do pedido de cancelamento, que os bilhetes aéreos não são reembolsáveis, independentemente da classe tarifária. Cancelamento de passagens pela consumidora com antecedência de doze dias do voo de ida e dezoito dias do voo de volta, tempo hábil para a renegociação e venda das passagens pela transportadora. Devida a restituição dos valores pagos, ficando retidos 5% a título de multa (art. 3º, da Resolução 400/16 da ANAC e art. 740, § 3º, do Código Civil). Sentença reformada. Ação julgada parcialmente procedente. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível 1005676-39.2018.8.26.0564; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2020; Data de Registro: 20/02/2020) (g.n.)

“Apelação. Ação revisional. Transporte aéreo. Sentença de procedência. Recurso da companhia aérea. **Cancelamento de passagens pelo passageiro. Recusa da companhia aérea em restituir o valor dos bilhetes, sob o argumento que tratavam-se de passagens promocionais "não reembolsáveis".** **Inadmissibilidade.** Autores que notificaram a intenção de cancelamento dentro do período de validade da passagem e, assim, tem direito à restituição (art. 228 do Código Brasileiro da Aeronáutica). **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Prática da companhia aérea manifestamente abusiva e excessiva.**

Impossibilidade de retenção do valor integral da passagem, mesmo após decorrido o prazo de 24 horas, a contar da compra do bilhete, previsto no art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC. Sentença mantida, sem majoração de honorários por ausência de manifestação dos apelados nesta instância. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1016693-72.2019.8.26.0003; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2020; Data de Registro: 20/02/2020) (g.n.)

Portanto, não deve ser acolhida a absurda alegação da Ré de que deve incidir no reembolso multa contratual, uma vez tratar-se de prática manifestadamente abusiva, sendo devida a restituição integral do valor desembolsado.

### **III – CONCLUSÃO.**

Diante de todo o exposto, requer sejam afastadas as alegações da Ré, reiterando os termos de sua inicial para que sejam julgados procedentes todos pedidos ali expostos, para o fim de: 1) Condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais ao Autor, perfazendo o valor de R\$ 1.696,47 (mil, seiscentos e noventa e seis reais e quarenta e sete centavos), ou de forma **subsidiária**, *ad argumentandum tantum*, que o valor a ser indenizado corresponda a 95% da quantia não reembolsada pela Ré, limitando a multa cobrada pela Ré a 5% do valor ainda não reembolsado; 3) Condenar a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios por equidade.

O Autor informa mais uma vez que não possui interesse na designação de audiência para tentativa de conciliação, posto que já foram esgotados todos os meios para uma composição amigável do litígio.

Outrossim, considerando que a matéria discutida na presente lide é apenas de fato e de direito que prescinde da produção de provas em audiência, uma vez que todos os fatos já estão amparados por provas suficientes para que a presente ação seja julgada totalmente procedente, requer seja determinado o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Termos em que,  
Pede deferimento  
São Paulo, data na margem.

**Léo Rosenbaum**  
**OAB/SP n.º 176.029**

**Nathan Guinsburg Cidade**  
**OAB/SP n.º 320.719**