



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

**Registro: 2023.0000417573**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026809-27.2021.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, é apelado MUNICÍPIO DE CAMPINAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AROLDO VIOTTI (Presidente sem voto), OSCILD DE LIMA JÚNIOR E AFONSO FARO JR..

São Paulo, 23 de maio de 2023.

**JARBAS GOMES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



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

**VOTO Nº 29.152/2023**

**11ª Câmara de Direito Público**

Apelação nº 1026809-27.2021.8.26.0114

Apelante: Decolar.com

Apelado: Município de Campinas

**ATO ADMINISTRATIVO.** Pedido de anulação da multa aplicada pelo Procon. Procedência. Consumidora que compareceu para o voo sem estar munida dos documentos necessários, e pleiteou o cancelamento/alteração do voo após a caracterização de “no Show”, ou seja, do não comparecimento tempestivo ao embarque. Empresa que prestou previamente as informações de maneira clara e inequívoca, e solucionou o caso de acordo com o regramento do tema, e com o contrato estabelecido. Cumprimento do dever de informação. Artigo 6º, inc. III, do CDC. Culpa exclusiva da consumidora. Causa excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços. Artigo 14, § 3º, inciso II do CDC. Autuação insubsistente. Princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Multa anulada.

**RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de ação anulatória proposta por *DECOLAR.COM LTDA.* em face do *MUNICÍPIO DE CAMPINAS*, em que pede a anulação da multa aplicada pelo Procon Municipal de Campinas, no Procedimento Administrativo nº 00214/2018/ADM, ou, subsidiariamente, a redução da multa.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido. Manteve a tutela provisória concedida até o trânsito em julgado, tendo em vista que há depósito nos autos da quantia impugnada. Condenou a vencida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios ao patrono do adverso, que arbitrou em 10% sobre o valor atualizado da causa.



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

A autora interpôs apelação, em que requer a reforma do julgado. Sustenta, em síntese, a possibilidade de o Poder Judiciário rever decisões da esfera administrativa. Defende a ilegitimidade passiva no âmbito administrativo e a Ausência de Infração as Normas Consumeristas. Alega que há discrepância entre o valor envolvido na compra da consumidora e na penalidade aplicada.

Não foram apresentadas contrarrazões.

É o breve relato.

O recurso comporta provimento.

Pondera-se, de plano, que, embora não seja dado ao Judiciário pronunciar-se sobre o mérito administrativo, vale dizer, sobre a conveniência, a oportunidade, a eficiência ou a justiça do ato, é possível o exame de seus motivos determinantes.

Tem-se que *“os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade devem nortear a Administração Pública como parâmetros de valoração de seus atos sancionatórios, por isso que a não observância dessas balizas justifica a possibilidade de o Poder Judiciário sindicar decisões administrativas”* (RMS nº 28.208, 1ª T., rel. Min. LUIZ FUX, j. em 25.2.2014).

No caso, depreende-se que a autora foi autuada pelo PROCON por suposto vício no serviço prestado à consumidora, e prática abusiva. Restou assentado pela autarquia municipal que a consumidora, uma vez que pretendeu o



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

cancelamento de sua passagem e não obteve êxito, deveria receber o reembolso dos valores pagos, abatida eventual taxa de cancelamento, que ultrapassasse de 10% do seu valor.

O ato abusivo teria consistido, então, na ausência de informações claras sobre as condições contratadas, que deveriam estar de acordo com as regras de consumo. Aplicou-se à autora Decolar.com, multa nos valores de 4.830 (quatro mil oitocentas e trinta) UFIRS.

Neste contexto, atesta-se a legitimidade da empresa que vendeu as passagens aéreas para figurar como reclamada junto ao PROCON. Pois, como intermediária, prestou serviço à consumidora e se responsabilizou pelo bom andamento do serviço, e pelas informações prestadas.

Portanto, dentro dos limites de suas obrigações, há sim legitimidade para se aferir a responsabilidade desta pelos fatos averiguados pelo órgão de defesa do consumidor.

No mérito, a autora afirma que exerceu regularmente a sua atividade de intermediária, enviando para a consumidora o bilhete de embarque e as orientações pertinentes, inclusive sobre documentação e sobre a impossibilidade de cancelamento/remarcação após o voo.

De fato, verifica-se que a própria consumidora juntou essas informações no processo administrativo, conforme se denota à fl. 69 destes autos.



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

Sobre a política de alterações e cancelamentos, consta do documento que depois do início do voo, o cancelamento não seria reembolsável. Além disso, seria dever da cliente apresentar os documentos necessários para o embarque.

Percebe-se, contudo, que a consumidora compareceu para o voo sem estar munida dos documentos necessários, e pleiteou o cancelamento/alteração do voo após a caracterização de “no Show”, ou seja, do não comparecimento tempestivo ao embarque.

Esse fato restou narrado pela própria consumidora no termo de abertura de processo administrativo (fl. 62), em que aduziu que não portava seus documentos no momento do embarque, e que tentou contato com a reclamada para remarcação. Apesar de certa insubsistência inicial sobre a solução ao caso, após prazo razoável para verificações, a empresa concluiu que não seria possível reagendamento junto à companhia aérea, e negou reembolso.

Denota-se, então, que a empresa prestou previamente as informações de maneira clara e inequívoca. E, após os fatos, solucionou o caso de acordo com o regramento do tema, e com o contrato estabelecido com a consumidora.

Observa-se, assim, que a autora cumpriu estritamente o princípio da informação, reconhecido como direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, inc. III, do CDC.



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

Por sua vez, constatou-se culpa exclusiva da consumidora, ao não portar os documentos necessários ao embarque, de modo que foi impedida de embarcar. Tais fatos configuram causa excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II do CDC.

Nesse sentido, destaca-se que a própria consumidora ajuizou ação judicial perante o Juizado Especial Cível, autos 0001029-73.2019.8.26.0114, e teve o seu pleito julgado improcedente, pela ausência de responsabilidade da empresa Decolar.com, conforme fls. 56/58.

Em que pese a autonomia entre as esferas cível e administrativa seja um preceito fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, é possível que as provas coletadas na primeira sejam aproveitadas na segunda, desde que respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

No caso, observados os requisitos legais, é cabível averiguar os fatos narrados na esfera cível, que concluem sem dúvidas que as normas consumeristas foram bem observadas pela fornecedora do serviço, e que não houve ato abusivo que atingisse a coletividade.

Sendo assim, ainda que fundamentada no poder de polícia da administração, bem analisado o caso concreto, reputa-se insubsistente a autuação do PROCON, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.



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

Reforma-se, portanto, a r. sentença, para julgar procedente o pedido deduzido na inicial, a fim de anular a multa aplicada pelo Procon Municipal de Campinas, no Procedimento Administrativo nº 00214/2018/ADM.

Condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, os quais fixo nos percentuais mínimos das alíneas do artigo 85, § 3º, do Código de Processo Civil, sobre o valor atualizado da causa.

E, em razão da interposição do recurso de apelação, são devidos honorários recursais (artigo 85, §1º e 11 do CPC), de modo que se acresce à verba honorária estabelecida em favor da apelante, o percentual de 2%, totalizando 12% sobre o valor da causa em favor desta.

Isto posto, dá-se provimento ao recurso, nos termos retro especificados.

Eventual insurgência apresentada em face deste acórdão estará sujeita a julgamento virtual, nos termos da Resolução nº 549/2011 do Colendo Órgão Especial deste Egrégio Tribunal de Justiça, ressaltando-se que as partes poderão, no momento da apresentação do recurso, opor-se à forma do julgamento ou manifestar interesse no preparo de memoriais.

**José Jarbas de Aguiar Gomes**  
**Relator**