



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0001048601

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001737-34.2022.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado -----, é apelado/apelante ----- (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da ré e negaram provimento ao apelo do autor. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NELSON JORGE JÚNIOR (Presidente), SIDNEY BRAGA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 30 de outubro de 2024.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

2

-- voto n. 33.316 --

Apelação Cível n. 1001737-34.2022.8.26.0007 Apelante/Apelado:

Apelado/Apelante: -----

Comarca: São Paulo - Foro Regional de Itaquera

Juiz de Direito: Carlos Alexandre Böttcher

Disponibilização da sentença: 21/08/2023

APELAÇÃO _ AÇÃO INDENIZATÓRIA DANO MORAL E MATERIAL - TRANSPORTE AÉREO - PERDA DO VOO _ EMBARQUE NÃO REALIZADO

- “No show” _ Ação indenizatória por danos materiais e morais

- não comparecimento do passageiro para embarque.

- Culpa exclusiva do consumidor _ Falha na prestação do serviço não configurado.

DANO MATERIAL E MORAL

- Pretensão de reparação pelos danos materiais e morais causados _ Acolhimento _ Impossibilidade _ Sanção as penas de litigância de má-fé Não verificado:

- Inexistência de prova de que o Autor não embarcou na aeronave por culpa da Requerida. Indenização por dano material indevida.

- Sem ilicitude, ausente o dever de indenizar pelos danos morais e a sanção pela pena de litigância de má-fé.

RECURSO DA RÉ PROVIDO.

RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.

Vistos etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

da respeitável sentença a fls. 195/201, que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por ----- contra -----, para condenar a ré ao pagamento de: **a) 3**

indenização por danos materiais no valor de R\$ 620,99, atualizado monetariamente pela tabela de correção do Tribunal de Justiça a partir de 30/4/2022 (fls. 86) e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação (26/5/2022 - fls. 91); **b)** indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, atualizado monetariamente pela tabela de correção do Tribunal de Justiça a partir desta data e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação (26/5/2022- fls. 91). Em razão da sucumbência parcial, condeno a ré ao pagamento de 80% das custas e despesas processuais, atualizadas a partir do desembolso, assim como ao pagamento de 80% dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação atualizada. Outrossim, reconheceu-se a litigância de má fé da ré e condenou-a ao pagamento de multa de 1% e indenização no valor de 10% à autora, ambos do valor da causa atualizado, nos termos dos artigos 80, inciso II e 81, parágrafo terceiro, do Código de Processo Civil.

Irresignada apela a Ré (fls. 204/2017), sustentando culpa exclusiva do Autor, que compareceu ao balcão da Companhia quando o embarque já havia se encerrado, acarretando o *no show*. Afirma que juntou a fls. 97 *print* da tela obtida no site da ANAC, de que o voo G3-1638 foi realizado no dia 29.08.2021, decolando às 23h45 e chegando ao destino às 02h48. Nega ter enviado mensagem sobre a alteração do mencionado voo, visto que ele operou normalmente. Aduz que foi esclarecido, em sede de contestação, que: *“não existe taxa de remarcação e que o valor mencionado (R\$ 1.620,00) é referente à diferença tarifária de*

Apelação Cível n. 1001737-34.2022.8.26.0007 São Paulo Voto n. 33.316



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

uma nova passagem já que a original não foi utilizada pelo não comparecimento tempestivo aos procedimentos de embarque”. “Esclarece que, para que a base da GOL pudesse chegar a tal valor, era imprescindível a inclusão de um novo voo na reserva do Apelado para que o sistema gerasse o valor a pagar. Desta forma, foi incluído o voo G3-1874, GRU-JDO, 4

com embarque em 30/08/21 e horário 14h/17h”. Sustenta que “o documento de fl. 71 nunca se referiu à alteração do voo G3-1638, como equivocadamente supôs o magistrado de piso e sim à uma alteração de 30 minutos no voo G3-1874, programado para o dia 30/08/2021”. Defende que o Autor sequer juntou aos autos fotos, vídeos, comprovante de chegada ao aeroporto ou check-in. Refuta a ausência de ato ilícito e, por conseguinte, a indenização por danos materiais e morais. Pugna pelo provimento do apelo, julgando-se improcedente a ação, com o consequente afastamento da multa por litigância de má-fé. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório.

Dessa respeitável sentença apela também

o Autor, pleiteando a majoração da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Requer provimento ao apelo.

Os recursos são tempestivos, bem-preparado o recurso da Ré (fls. 218/219) e ausente de preparo o do Autor, ante a gratuidade da justiça deferida a fls. 619, e ficam recebidos nos efeitos devolutivo e suspensivo, nos termos do art. 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

As partes contra-arrazoaram o recurso adverso a fls. 24/245 e 257/262, pugnando pela manutenção da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
É o relatório.

I. Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por ----- contra -----, na qual alega que adquiriu passagens aéreas 5

da Ré para o trecho São Paulo a Juazeiro do Norte, com embarque previsto para o dia 29/08/2021 às 23h05. Afirma que a viagem tinha como propósito ficar com o irmão em Pombal/PB que se encontrava em estado grave de saúde a espera de uma cirurgia de emergência. Relata que chegou ao aeroporto com 3 horas de antecedência quando tomou ciência de que o voo havia sido cancelado. Aduz que permaneceu mais de 2 horas na fila para receber atendimento, oportunidade em que foi informado sobre a necessidade de pagar uma taxa no valor de R\$1.620,00 para que pudesse ser realocado em novo voo, o que foi recusado por ele. Esclarece que viajou de Van com um conhecido para a cidade de Pombal/PB, chegando depois 2 dias, quando seu irmão já se encontrava na UTI.

A inicial foi emendada a fls. 64/65 e 82/85, contestações apresentadas a fls. 92/107, réplica a fls. 143/150, saneado o feito, as partes foram instadas a especificar as provas que pretendiam produzir (fls. 153); requereram o julgamento do feito (fls. 156/159 e 160/161); sobreveio a r. sentença de parcial procedência, que ensejou a interposição dos recursos.

Inicialmente, compete esclarecer que é incontroverso no caso em epígrafe que o Autor não embarcou no voo G3-1638 no dia 29/08/2021 às 23h05 com destino a Juazeiro do Norte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Incumbe analisar, no entanto, se houve ou não falha na prestação de serviços a ensejar a indenização pretendida.

É certo que no caso dos autos, há relação tipicamente consumerista, sendo aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990.

6

Todavia, a inversão do ônus da prova não se opera de maneira automática.

A responsabilidade da companhia de transporte aéreo pela reparação de eventuais danos suportados por seus passageiros independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexos causal entre eles, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em exame, o Autor afirma na inicial que chegou ao aeroporto com 3 horas de antecedência quando tomou conhecimento de que seu voo havia sido cancelado. Acostou aos autos o email de confirmação de compra, data da viagem (fls. 48/50 e 66/71), de como fazer o check-in *online* (fls. 51/53) e uma nova reserva para o dia 30.08.2021 (fls. 71), além das faturas de cartão de crédito que comprovam o pagamento da primeira passagem emitida (fls. 29, 33, 37, 41 e 45).

A Apelada Gol, por sua vez, demonstrou a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

fls. 97, *print* extraído do site da ANAC, que o voo G3-1638 foi realizado normalmente, decolando às 23h45 e chegando ao seu destino às 02h48, diversamente do narrado pelo Autor.

Em contrapartida o Autor não apresentou novas provas que comprovasse que realizou o *check-in*, esteve defronte ao portão ou na fila para embarque, uma declaração da companhia aérea ou testemunha ocular que corroborasse com a alegação autoral de que o voo G3-1638 foi cancelado, o nome da atendente com quem conversou no balcão ou o número de protocolo de atendimento nos canais informados pela Ré em seu site.

7

Portanto, não há como reconhecer a verossimilhança de suas alegações.

Deste modo, restou comprovado que na espécie, os supostos danos sofridos pelo Autor decorreram exclusivamente de sua culpa, que não embarcou na aeronave.

A situação retratada nos autos exclui por completo a responsabilidade da Companhia Aérea, pois a culpa de não ter embarcado na aeronave decorreu da conduta do próprio consumidor, enquanto causa excludente da responsabilidade civil do fornecedor, nos moldes do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
 TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização

por danos morais e materiais em razão de embarque não realizado em voo doméstico. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Descabimento. Convenções de Varsóvia e Montreal inaplicáveis a voos domésticos. Relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Parte autora não demonstrou ter chegado ao setor de embarque com antecedência. Conjunto probatório dos autos, ao contrário, que demonstra que a parte autora chegou ao estacionamento somente às 05h50min, ou seja, 30 minutos antes do horário programado para o embarque, sabendose que, para o embarque, é necessário antes realizar o "check-in" e que o estacionamento está situado a aproximadamente 10 quilômetros de distância do aeroporto, conforme trajeto trazido aos autos. Companhias aéreas utilizam diversos meios de comunicação para manter os consumidores atualizados sobre o status do voo, tais como divulgação de informações por painéis eletrônicos, avisos sonoros, aplicativos para celular etc., realizando, inclusive, a chamada pelo nome dos passageiros que não se apresentam. Ausente verossimilhança da alegação dos consumidores, já que estes não se mostram hipossuficientes para a produção de referida prova. Incabível a inversão do ônus da prova. Culpa exclusiva dos 8

consumidores caracterizada, restando excluída a responsabilidade da ré. Ausência de dano moral. Caracterização do chamado "no show" que ocorreu por culpa exclusiva das vítimas, estando a companhia aérea autorizada a cobrar uma taxa para o remanejamento dos autores para o próximo voo. Inexistência de dano material a ser reparado. Parecer do MP no sentido de não acolhimento do apelo. Sentença mantida. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Condenação em honorários advocatícios majorada para o correspondente a 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade. Incidência da norma prevista no artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009072-77.2018.8.26.0320; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2019; Data de Registro: 28/06/2019)

Destarte, à míngua de falha na prestação de serviço pela ré, não caracterizada responsabilidade civil pelos danos alegados pelo Autor, é de rigor o afastamento das penas de litigância de má-fé e a reforma da r. sentença, para julgar improcedente a ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

II. Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso da Ré**, para reformar a r. sentença e julgá-la improcedente e **nego provimento ao apelo do Autor**.

Em razão do resultado, inverteo os honorários sucumbenciais e condeno o Autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da Ré, em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos 9

legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior -
- Relator --