



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000303635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Agravo de Instrumento nº 2073768-51.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FERNANDA BARBOSA GOULART, é agravado KLM S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

RENATO RANGEL DESINANO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40.141

Agravo de Instrumento nº 2073768-51.2025.8.26.0000

Comarca: São Paulo - 1ª Vara Cível

Agravante: Fernanda Barbosa Goulart

Agravado: Klm S/A

Juiz(a) de 1ª Inst.: Paulo Henrique Ribeiro Garcia

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Transporte aéreo internacional – Tutela de urgência – Pretensão de obrigar a companhia aérea ré a aceitar o embarque do cão da autora como animal de suporte emocional, na cabine da aeronave – Decisão que indeferiu a tutela de urgência pleiteada pela autora – Insurgência da autora – Descabimento – Ausência de demonstração da probabilidade do direito – Inexiste dever legal para que a companhia aérea aceite o transporte de animais de suporte emocional na cabine da aeronave – Trata-se faculdade do transportador aéreo, de acordo com sua regulamentação interna – Inteligência da Portaria nº 12.307/2023 da ANAC – Hipótese em que as condições gerais de transporte de animais da companhia ré não admitem o embarque de animais nos moldes em que pretende a autora – Precedentes – Decisão mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de agravo de instrumento tirado de decisão que, em “*ação de obrigação de fazer com (autorização de transporte animal) tutela de urgência*”, ajuizada por FERNANDA BARBOSA GOULART contra KLM S/A, indeferiu a tutela de urgência pleiteada pela autora, para que a ré fosse compelida a providenciar o necessário para o embarque de seu cão de suporte emocional junto à autora na cabine da aeronave, fora da caixa de transporte, durante o voo internacional descrito na inicial, sob pena de multa no valor sugerido de R\$10.000,00 por recusa (fl. 291 dos autos de origem).

Recorre a autora. Discorre sobre o conceito de família



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

multiespécie e aduz que seu cão Olaf é parte do seu núcleo familiar. Afirma que a companhia do seu animal de suporte emocional é recomendação médica. Argumenta que as normas relativas ao transporte de cão-guia devem ser aplicadas à hipótese. Sustenta que, *“na ausência da legislação própria não existe justificativa plausível para proibição da Agravada em transportar o animal de apoio emocional juntamente de sua tutora, sem estar acondicionado na caixa de transporte, tal qual ocorre com os cães-guia”* (fl. 8). Alega que a viagem fora da caixa de transporte visa também o bem estar do próprio cão. Afirma que o animal recebeu treinamento específico para assistir a autora. Assevera que o transporte no porão da aeronave apresenta riscos à saúde do animal. Requer a antecipação dos efeitos da tutela recursal.

Recurso recebido sem a concessão da liminar pleiteada e contrariado.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

Trata-se, na origem, de *“ação de obrigação de fazer com (autorização de transporte animal) tutela de urgência”*, ajuizada por FERNANDA BARBOSA GOULART contra KLM S/A.

A autora narrou, na petição inicial, que é tutora do cão *“Olaf”*, que pesa 23 quilogramas e *“convive em sua rotina, dentro de casa, sendo parte da família e animal de suporte emocional”* (fl. 01 dos autos de origem). Afirmou ter sido diagnosticada com transtorno de ansiedade (CID F41). Aduziu estar se mudando, razão pela qual necessita levar consigo o seu animal de suporte emocional, que prestará *“apoio durante a viagem e*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividades em sua nova moradia” (fl. 02 dos autos de origem). Sustentou ter adquirido passagem da companhia aérea ré para o dia 24/03/2025, em voo que parte às 20:59h de São Paulo (SP), com destino ao aeroporto de Amsterdam, previsto para chegar às 12h25 do dia seguinte. Mencionou que a requerida informou não ser possível a realização de voo com cão de suporte emocional na cabine da aeronave, junto à sua tutora, pois *“tal opção é limitada apenas para cães e gatos COM A BOLSA que some até 8kgs”* (fl. 02 dos autos de origem).

Nesse contexto, ajuizou a demanda de origem, pleiteando a concessão de tutela de urgência, *“para que a Ré seja COMPELIDA IMEDIATAMENTE a providenciar o necessário para o embarque do cachorro Olaf junto à sua tutora na cabine da aeronave, fora da caixa de transporte pelo seu caráter de suporte emocional, em especial para a viagem apontada na prefacial e suas eventuais alterações de rota/trecho/voo, sob pena de multa que se sugere no valor de R\$10.000,00 por recusa”* (fl. 19 dos autos de origem).

O D. Juízo a quo deferiu a tutela provisória pleiteada pela autora, nos seguintes termos (fls. 291 dos autos de origem):

“Vistos.

Indefiro o pedido, porquanto ausentes os requisitos legais. Primeiro, o documento de fls. 37 indica uma recomendação, mas não a imprescindibilidade do acompanhamento do cachorro de assistência emocional como única medida para dirimir os sintomas da doença da autora. Por outro lado, há de se reconhecer a necessidade de equilíbrio entre o eventual direito da autora e o direito dos demais consumidores, não se devendo obrigar a empresa de transporte aéreo em admitir animais de médio e grande porte para ocupar o reduzido espaço de um assento juntamente com o passageiro. De se observar que cada empresa de transporte ostenta uma política própria para admissão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

animais no ambiente dos passageiros, devendo o interessado informar-se previamente antes da aquisição do bilhete aéreo, a fim de verificar a viabilidade da contratação.

Por fim, cite(m)-se, POR CARTA, para apresentação de defesa no prazo de 15 dias, sob pena de serem presumidos como verdadeiros os fatos articulados na inicial.

Não se tratando de ato imprescindível ao processo, deixo de designar a audiência de conciliação do artigo 334 do CPC, sem prejuízo da oportuna solução consensual do conflito.

Int."

Contra esta decisão se insurge a autora, ora agravante.

A pretensão, contudo, não merece acolhida.

Com efeito, não está presente a probabilidade do direito, o que obsta a concessão da tutela de urgência pleiteada pela autora.

De fato, a autora requereu a concessão de tutela de urgência para viajar acompanhada de seu animal, que qualifica como sendo de "*suporte emocional*". Afirmou que foi diagnosticada com "*transtorno de ansiedade*" (CID F41) e que a companhia de seu cão na cabine durante a viagem foi recomendada por seu médico (fls. 01/02 dos autos de origem).

Todavia, o artigo 3º da Portaria nº 12.307/2023, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), invocada pela autora, apenas faculta à companhia aérea o transporte de animal de assistência emocional na cabine de passageiros. Confira-se o teor do referido dispositivo:

"Art. 3º. O transportador aéreo poderá ofertar o serviço de transporte de animal de estimação ou de assistência emocional na cabine de passageiros ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despachado no compartimento de bagagem e carga da aeronave, nos termos do contrato de transporte." (grifo nosso)

No mesmo sentido é o art. 46 da Portaria 676/2000 da ANAC:

*"Art. 46. O transporte de animais domésticos (cães e gatos) na cabina de passageiros **poderá** ser admitido, desde que transportado com segurança, em embalagem apropriada e não acarretem desconforto aos demais passageiros." (grifo nosso)*

Constata-se, pois, que cada companhia detém autonomia própria para regular o transporte de animais.

Na hipótese, muito embora a autora pleiteie o embarque de seu cão como animal de apoio emocional, ela própria instruiu a petição inicial com *email* de resposta de funcionária da companhia ré no qual lhe foi informado que a companhia não transporta cães de apoio emocional (fl. 36 dos autos de origem).

Ademais, consta de informativo retirado do *site* da empresa requerida que (fls. 30/35 dos autos de origem):

"Seu animal de estimação deve caber em uma mala de viagem fechada ou caixa para transporte de animais com no máximo 46 x 28 x 24 cm, pois ele precisará viajar embaixo do assento à sua frente. Juntamente com o seu animal de estimação, a bolsa de viagem ou caixa para transporte de animais não pode pesar mais de 8 kg. Você não tem permissão para tirar seu animal de estimação da caixa para transporte de animais durante o voo, então certifique-se que ele seja pequeno o suficiente para poder se mover confortavelmente dentro da caixa para transporte de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

animais ou bolsa de transporte." (grifo nosso)

Semelhante disposição consta nas “Condições gerais de transporte” disponível para consulta no sítio eletrônico¹ da companhia requerida. Confira-se:

"10.4.2 Cães e gatos viajando na cabine

(a) Os animais de estimação e respectivos canis/gaiolas de forma alguma serão aceitos na cabine, caso excedam o peso fixado pela Transportadora. As informações relativas ao peso máximo permitido estão disponíveis mediante pedido à Transportadora e seu Agente Autorizado, e no Site da KLM.

(b) Os animais de estimação deverão ser colocados em canis/gaiolas destinados a este fim, que sejam fechados(as) e possuam espaço suficiente para que o animal possa levantar-se, virar-se e respirar fácil e livremente.

(c) Os Passageiros se comprometem a não retirar os animais de estimação, mesmo que parcialmente, de seus canis/suas gaiolas durante toda a viagem."

Ora, no caso, o animal é de maior porte, pesando 23 kg (quarenta e três quilogramas), de modo que, considerando a evidente impossibilidade de o cão da autora viajar dentro de caixa de transporte própria para animais de até 8 kg, é evidente que a pretensão está em desacordo com as diretrizes estabelecidas pela companhia aérea requerida.

A par disso, não se ignora a possibilidade de transporte de cão-guia, ainda que não preenchidos os requisitos internos da companhia aérea.

No entanto, mesmo o transporte de cão-guia pressupõe

¹ <https://www.klm.com.br/information/legal/conditions-carriage>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o preenchimento de requisitos específicos, não comprovado no caso em tela.

Realmente, o Decreto nº 5.904/2006, que regulamenta a identificação e o treinamento de cão-guia e seu usuário, previsto na Lei nº 11.126/2005, invocado pela própria autora, consigna que:

"Art. 4º. O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO será responsável por avaliar a qualificação dos centros de treinamento e dos instrutores autônomos."

Na hipótese, todavia, não consta dos autos prova segura de que a *"Declaração de Treinamento de Cão de Serviço"* e o *"Certificado de Animal de Serviço"* apresentados pela autora tenham sido emitidos por profissional certificado nos termos da legislação que rege a matéria (fls. 41/43 dos autos de origem).

Portanto, era mesmo de rigor o indeferimento da tutela de urgência pleiteada.

Em casos análogos, confira-se julgados deste E. TJSP:

"OBRIGAÇÃO DE FAZER. Transporte aéreo internacional. Indeferido o pedido de embarque de cadela de suporte emocional na cabine do avião, em voo de Campinas com destino a Lisboa. Inconformismo da autora. Ausentes os requisitos autorizadores da antecipação da tutela de urgência previstos no artigo 300 do CPC/2015. Animal de grande porte, fora dos critérios estabelecidos previamente pela companhia aérea e sobre os quais a demandante tinha plena ciência por ocasião da aquisição das passagens. Circunstância que coloca em risco a segurança dos passageiros, tripulantes e do próprio pet. Decisão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Agravo de Instrumento 2229230-35.2024.8.26.0000; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024, grifo nosso)

*"AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. TRANSPORTE AÉREO DE ANIMAL DE ASSISTÊNCIA EMOCIONAL. TUTELA DE URGÊNCIA. Decisão agravada que indeferiu a tutela de urgência formulada pela autora a fim de compelir a companhia aérea ré a providenciar o necessário para o embarque de seu animal de assistência emocional dentro da cabine de voo e fora de qualquer compartimento. Pretensão de reforma pela via recursal. Impossibilidade. Autora, ora agravante, que embora tenha comprovado por meio de laudos médicos que sofre de "aerofobia" (medo de viajar de avião), e que pode desenvolver uma série de transtornos durante o voo, necessitando de seu cão junto a si dentro da cabine da aeronave para minimizar eventuais crises, não se desincumbiu do ônus de demonstrar a probabilidade do direito. **Resolução 12.307/2023 da ANAC, que dispõe sobre o transporte aéreo de animais, possibilitando às companhias aéreas editarem normas internas para regulamentar a prestação de serviço dessa natureza. Informações sobre o transporte aéreo de animais que estão disponíveis no site oficial da empresa ré. Autora que deveria ter consultado as condições oferecidas antes da compra das passagens aéreas. Agravada que cumpriu com seu dever de informar de modo claro e adequado, observando a legislação consumerista e a referida resolução da ANAC.** Questões trazidas pela parte agravante que não podem ser analisadas em sede de cognição sumária e devem aguardar o exercício do contraditório e a vinda de mais elementos aos autos, para que a demanda possa ser analisada com mais profundidade. Elementos técnicos de operação de voo, segurança e bem-estar dos demais passageiros e tripulação que devem ser rigorosamente observados. Não preenchimento dos requisitos do art. 300 do Código de Processo Civil. Decisão de primeiro grau mantida. RECURSO NÃO PROVIDO."*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Agravo de Instrumento 2232299-75.2024.8.26.0000; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2016; Data de Registro: 12/08/2024, grifo nosso)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - TUTELA DE URGÊNCIA FORMULADA PARA QUE A RÉ SEJA COMPELIDA IMEDIATAMENTE A PROVIDENCIAR O NECESSÁRIO PARA O EMBARQUE DO CACHORRO JUNTO À SUA TUTORA AUTORA, FORA DA CAIXA DE TRANSPORTE, EM VOO INTERNACIONAL – INDEFERIMENTO – INSURGÊNCIA DA AUTORA SOB A ALEGAÇÃO DE QUE SE TRATA DE ANIMAL DE SUPORTE EMOCIONAL E VIAGEM DE RETORNO A SEU PAÍS DE RESIDÊNCIA – MANUTENÇÃO – Ausência dos requisitos autorizadores da concessão da tutela de urgência pleiteada pela autora - O transporte de animais de suporte emocional é faculdade do transportador aéreo - Inteligência da Portaria nº 12.307/2023 da ANAC - Hipótese em que as condições gerais de transporte de animais da companhia ré não admitem o embarque de animais de suporte emocional, mas apenas de animais de serviço - Requerente que não demonstrou que ela e seu animal cumprem os requisitos de treinamento adequados para que seja admitido o embarque do cão como animal de serviço psiquiátrico – Decisão mantida – Recurso desprovido." (TJSP; Agravo de Instrumento 2119168-25.2024.8.26.0000; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/07/2024; Data de Registro: 05/07/2024)

Em suma, conquanto se sensibilize pelo quadro de saúde da autora, conclui-se, ao menos neste momento processual caracterizado pela cognição sumária, que não estão presentes os requisitos autorizadores da concessão da tutela de urgência pleiteada.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

Renato Rangel Desinano
Relator