



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000342049

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002486-91.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante PAULA ALCIANE DUTRA, é apelada AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1002486-91.2024.8.26.0068
Comarca: Barueri
Juízo de origem: 4ª Vara Cível
Juiz prolator: Renata Bittencourt Couto da Costa
Processo: 1002486-91.2024.8.26.0068
Apelante: Paula Alciane Dutra
Apelada: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. OVERBOOKING NÃO COMPROVADO. SITUAÇÃO COMPATÍVEL COM NO SHOW. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME.

1. O recurso. Apelação da autora contra a sentença que julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em saber se a autora se apresentou para o check-in a tempo para o embarque.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Não se traduziram em verossimilhança as alegações autorais, notadamente porque a autora não comprovou ter realizado o check-in a tempo de embarque, prova de fácil produção. A ré trouxe aos autos tela de seu sistema indicando o não comparecimento da autora no voo contratado ao tempo necessário para embarque.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

4. Recurso desprovido

VOTO Nº 34748

Trata-se de apelação interposta contra a sentença

de fls. 126/131, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios do patrono da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa.

A autora apela.

Alega que se trata de ação indenizatória em razão de impedimento de embarque por conta de ausência de assentos disponíveis, o que configuraria prática de overbooking.

Diz que após negativa de embarque, permaneceu por horas no saguão do aeroporto até ser reacomodada em outro voo, motivo pelo qual chegou ao destino com atraso superior a oito horas.

Afirma que durante a espera não recebeu qualquer auxílio, em contrariedade ao que dispõe o art. 27 da Res 400 da ANAC, tendo de suportar gastos extras.

Diz que foi a companhia aérea que a reacomodou em outro voo, o que não aconteceria se tivesse perdido a viagem.

Assevera que “o atraso de 8 horas na chegada ao destino contratado configura uma violação grave dos deveres de boa-fé e lealdade por parte da companhia aérea, que impôs à consumidora um prejuízo significativo em sua organização. Esses eventos, portanto, justificam uma reparação proporcional aos danos vivenciados”.

Pugna pelo provimento ao recurso para acolhimento dos pedidos iniciais (fls. 134/139).

Recurso preparado, tempestivo e respondido (fls. 145/150).

A apelada informou não ter interesse na audiência

de conciliação (fl. 155).

É o relatório.

Adota-se o relatório da sentença:

"PAULA ALCIANE DUTRA ajuizou a presente ação indenizatória em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, relatando ter adquirido passagens aéreas da ré para o trecho de RIO DE JANEIRO (SDU) X PORTO ALEGRE (POA) X NAVEGANTES (NVT) para o dia 01/04/2022 às 14h55min, com previsão de chegada ao destino final às 18h50min do mesmo dia. Esclareceu ter se direcionado com grande antecedência ao aeroporto do Rio de Janeiro (SDU), realizando um voo Vitória (VIX) x SDU operado por companhia aérea diversa da ré que apesar de ter atrasado, em nada atrapalharia o embarque para os voos contratados junto à ré, já que chegou a SDU às 12h38min e o voo SDU x POA só partiria às 14h55min, ou seja, chegou a SDU com mais de 02 horas de antecedência em relação ao horário previsto para o início da viagem com a ré, realizando normalmente os trâmites prévios à viagem. Alegou que depois de ter realizado o check-in para o voo com a ré, foi surpreendida ao ser impedida de embarcar.

Aduziu que, na verdade, o que ocorreu foi overbooking. No intuito de solucionar o caso, não foi outra solução senão aceitar realocação tardia, chegando a seu destino com um atraso de 08 horas. Noticiou o descaso da ré, bem como os prejuízos psicológicos e financeiros que enfrentou devido à prestação de serviços de má qualidade.

Discorreu sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova. Pugnou pela condenação da ré em indenização pelos danos morais

no valor de R\$ 10.000,00. Com a inicial, vieram os documentos d fls. 19/37.

Devidamente citada, a ré apresentou contestação de fls. 102/112, alegando preliminarmente falta de interesse de agir e conexão com os autos nº 1004753-36.2024.8.26.0068. No mérito, alegou ausência de ato ilícito, visto que a cliente não conseguiu embarcar no voo inicial por culpa exclusiva dela que se apresentou para o embarque com atraso, acarretando 'no show', não havendo incidência no caso de qualquer dano indenizável em favor da autora. Alegou ter realocado a autora para outro voo, bem como fornecido voucher de alimentação e transporte. Sustentou a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor. Aduziu não ser o caso de inversão do ônus da prova, discorreu sobre o termo inicial dos juros que envolvem danos morais e veracidade de suas telas sistêmicas, pugnando pela improcedência do pedido. Com a defesa, não vieram documentos.

Réplica às fls. 113/121, na qual autor rechaçou os termos da peça de defesa, pleiteando a procedência do pedido inicial.

Intimadas as partes a indicarem interesse na realização de audiência de conciliação ou produção de novas provas, a ré manifestou-se pelo pronto julgamento do feito e a autora ficou-se inerte" (fls. 126/127).

Embora se trate de relação de consumo, não há verossimilhança nas alegações autorais a autorizar a inversão do ônus da prova.

A autora afirmou que adquiriu passagens aéreas para o trecho Rio de Janeiro (SDU) X Porto Alegre (POA) X

Navegantes (NVT) para o dia 01/04/2022, às 14h55min, com previsão de chegada ao destino às 18h50min daquela data.

Alegou que viajava com duas crianças, uma de sete e outra de nove anos de idade.

Disse que se direcionou com antecedência ao aeroporto do Rio de Janeiro, realizando um voo em Vitória operado por companhia aérea diversa da requerida.

Alegou que aquele voo, apesar de atrasado, não atrapalhou o embarque nos voos contratados pela ré, já que teria chegado ao aeroporto do Rio de Janeiro (SDU) às 12h38min e o voo partiria para Porto Alegre somente às 14h55min.

Disse que após check-in, foi surpreendida com o impedimento de embarque no voo AD4065 com destino a Porto Alegre.

Alegou que a companhia aérea vendeu bilhetes além da capacidade da aeronave, caracterizando a prática de overbooking.

Disse que foi realocada para voo que chegou ao destino com oito horas de atraso, não tendo recebido qualquer auxílio no período de espera.

Alegou que a falha na prestação de serviços configurou prejuízo moral.

Em contestação, a ré afirmou que a autora chegou atrasada para o embarque, sem tempo hábil, tendo ocorrido no show.

No caso, não se traduziram em verossimilhança as alegações autorais, notadamente porque a autora não comprovou ter

realizado o check-in, como alega, prova de fácil produção.

Como bem observou o Juízo:

“Neste ponto, anoto que a ré trouxe aos autos tela de seu sistema indicando o não comparecimento da autora no voo contratado, ao tempo necessário para embarque (fl. 106). De outro lado, a autora não colacionou ao processo prova de que tenha realizado o check in em tempo hábil e que estava no local de embarque no horário contratado. Valendo ainda lembrar que instada a indicar as provas que pretendia produzir, nada requereu.

Nesse contexto, a ré esclareceu que a autora não embarcou no voo contratado em razão do não comparecimento tempestivo. Destaco que o documento lançado à fl. 37 não comprova que a autora chegou a tempo no balcão da ré para realizar o check in e no local agendado para o embarque.

Em resumo, não apresentou a autora qualquer comprovante que demonstrasse o comparecimento tempestivo para o embarque a afastar a ocorrência de no show. Anoto que sendo o no show fato negativo, não tem como exigir da ré sua comprovação, ao passo que tinha a autora plenas condições de comprovar ter comparecido a tempo para check in, inclusive alega na inicial tê-lo realizado, sem comprovar.

Diante de tal quadro, conclui-se que houve culpa exclusiva da autora, já que a ré cumpriu seu dever processual e provado o fato desconstitutivo do direito da requerente, conforme preceitua o artigo 373, inciso II, do CPC, restando afastada a versão de cancelamento automático” (fl. 129).

No caso, da leitura da petição inicial e demais

elementos trazidos, inexistente justificativa para alteração da sentença guerreada, que fica mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados em complemento aos do presente voto.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.

De resto, não se negou vigência a qualquer dispositivo normativo aduzido, uma vez que o julgador não é obrigado a responder a todos os argumentos das partes, porém a expor a sua compreensão acerca do tema e proceder à correspondente fundamentação (art. 93 da Constituição Federal).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em virtude do trabalho adicional realizado em fase recursal, fica majorada a verba honorária fixada em primeira instância em dois pontos percentuais.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator