



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382338

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023946-32.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada LUZINETE BEZERRA DA SILVA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1023946-32.2024.8.26.0005 (processo digital)

Comarca: CAPITAL - 2ª Vara Cível do Fórum Regional de São Miguel Paulista

Apelante: GOL LINHAS AÉREAS S/A

Apelada: LUZINETE BEZERRA DA SILVA COSTA

MM. Juiz de primeiro grau: Trazibulo José Ferreira da Silva

Voto nº 50.177

Apelação – Transporte aéreo nacional – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação, da ré, procedente. Desistência de realização do voo em razão de ter sido a autora impedida de despachar a bagagem. Ausência de prova de que a autora tenha comparecido com a necessária antecedência para o “check-in”. Falha na prestação de serviços da companhia aérea ré não verificada. Reforma da sentença, com a proclamação da improcedência da demanda, invertida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência.

Deram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por LUZINETE BEZERRA DA SILVA COSTA em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A.

Diz a autora, em síntese, que adquiriu quatro passagens aéreas da companhia aérea ré, sendo que duas seriam utilizadas pela sua irmã, de ida e volta, de São Paulo/SP a Juazeiro do Norte/CE, e vice-versa. O voo de ida estava previsto para o dia 6.6.24, às 21h30. Entretanto, ao chegar ao aeroporto, foram informadas de que o check-in já havia encerrado e, caso quisessem embarcar, deveriam deixar as bagagens. Afirma a autora que ela e sua irmã chegaram ao aeroporto às 20h33 e o embarque estava previsto para as 21h30, de modo que havia tempo hábil para o check-in. Não obstante, sugeriram que a bagagem fosse despachada em outro voo, o que não foi aceito. A solução dada pela atendente foi a de que colocassem os pertences em sacolas plásticas, contudo a autora e sua irmã não possuíam sacolas. Ainda, foi sugerido que elas adquirissem novas passagens, o que não era viável, já que não tinham como arcar com o custo correspondente. Assim, a autora e sua irmã foram compelidas a cancelar a viagem. Posteriormente, a autora tentou remarcar as passagens, mas a companhia aérea cobrou o valor de R\$ 3.470,00 para a remarcação, o que fez com que a autora desistisse da viagem por não ter condições de

arcar com a importância cobrada. Daí a demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, e ao reembolso do valor de R\$ 3.838,34, referente às passagens adquiridas.

A r. sentença julgou “procedente” a demanda, para condenar a ré a restituir à autora a quantia de R\$ 3.838,34 e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00. Responsabilizou a ré pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 160/164).

Apela a ré. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz, em síntese, que: (a) o juízo a quo consignou ausência de impugnação específica sobre a alegação da autora, ora apelada, ter chegado ao aeroporto às 20:33h. No entanto, a apelante não só impugnou, como também demonstrou que a apelada não chegou no prazo para o despacho da bagagem, conforme se vê da peça de defesa, a fls. 46; (b) demonstrou, ainda, que, segundo as orientações do

regulamento constantes no site da Gol, o passageiro deve se apresentar em tempo hábil para os procedimentos de check-in e despacho de bagagem nos balcões de atendimento do aeroporto, que opera entre 3 horas até 1 hora antes do voo; (c) caberia à apelada trazer aos autos prova robusta de que chegou ao aeroporto com antecedência; (d) todos os esclarecimentos sobre “no-show” constam do site da apelante; (e) não estão configurados os danos morais; (e) subsidiariamente, deve ser reduzida a indenização arbitrada em primeiro grau; e (f) não há que se falar em danos materiais, uma vez que não houve conduta abusiva da apelante (fls. 167/174).

2. Recurso tempestivo (fls. 166/167),
preparado (fls. 175/176) e respondido (fls. 180/185).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

3. Trata-se de contrato de transporte aéreo
nacional, que se submete ao regramento do Código Civil e do Código

de Defesa do Consumidor.

Segundo aqueles diplomas, em tema de transporte de pessoas e coisas, o transportador tem a inequívoca obrigação contratual de conduzir íntegros passageiros e bagagens do local de origem até o de destino, nos horários previstos.

No caso, segundo o relato da petição inicial, a apelada e sua irmã chegaram ao aeroporto com 57 minutos de antecedência e foram impedidas de despachar suas bagagens, sob a alegação de que o período do check-in já havia sido finalizado.

E, de fato, conforme alega a apelante, consta expressamente do seu “site” que, em caso de despacho de bagagem, “recomendamos que chegue com no mínimo 3 (três) horas de antecedência do seu voo para evitar filas e aglomerações. Lembre-se que **o atendimento do check-in e despacho de bagagem no aeroporto é finalizado 1 (uma) hora antes do seu voo.**”

Bem é de ver que a apelada diz ter chegado ao aeroporto com 57 minutos de antecedência, mas não esclarece a que horas tentou realizar o check-in e nada apresentou para comprovar que efetivamente houve um atraso de sua parte de apenas três minutos.

Acrescento que a Portaria 676/CG5 de 13.11.2000, a que se referiu o digno sentenciante, foi revogada pela Portaria nº 180/GC3, de 26.1.17. De toda forma, mesmo a se considerar o que estabelecia o diploma revogado, os trinta minutos de antecedência nela exigidos referiam-se ao embarque, e não ao despacho da bagagem.

Como afirmou a própria autora, não foi ela impedida de embarcar, mas de despachar sua bagagem.

O quadro leva a crer que o impedimento do despacho das malas se deu por culpa exclusiva da apelada, ante o comparecimento tardio ao “check-in”.

Assim, não há como atribuir responsabilidade à apelante pelos danos morais e materiais supostamente experimentados pela apelada em razão da não realização da viagem.

4. Em suma: a sentença será reformada, para proclamar a improcedência da demanda.

Inverte-se a responsabilidade pelas verbas da sucumbência, com a nota de que a honorária terá por base de cálculo o valor atualizado da causa. Tais verbas, contudo, apenas poderão ser exigidas na hipótese do art. 98, § 3º, do CPC.

Nesses termos, meu voto **dá provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator