



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400561

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030353-26.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S/A, são apelados ÉRICA FERNANDEZ CARO e NICOLAS DANIEL FUENTES LONGO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO INTERPOSTA PELA COMPANHIA AÉREA RÉ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória proposta por autores alegando impedimento arbitrário de embarque em voo internacional devido à cobrança de taxa por bagagem adicional. A bagagem foi despachada sem autorização e o embarque negado, resultando em pernoite no aeroporto e compra de novas passagens. Pleiteiam indenização por danos morais e materiais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar (i) a responsabilidade da companhia aérea sob a égide da Convenção de Montreal versus o Código de Defesa do Consumidor; (ii) a existência de danos morais e materiais indenizáveis; (iii) quantum indenizatório pelos danos morais

III. Razões de Decidir

3. Inaplicabilidade da Convenção de Montreal ao caso concreto, pois a controvérsia não versa sobre extravio, avaria ou atraso, hipóteses específicas da norma internacional, mas sim sobre negativa indevida de embarque —fato não regulado pela Convenção.

4. Incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que o caso trata de relação de consumo envolvendo falha na prestação de serviço, com negativa de embarque após despacho da bagagem, o que justifica a aplicação da legislação consumerista.

5. Caracterização de falha na prestação do serviço, que gera o dever de indenizar por danos morais, tendo em vista que a companhia aérea despachou a bagagem antes do pagamento da taxa adicional e, posteriormente, impediu o embarque dos consumidores, conduta contraditória e abusiva.

6. A quantia de R\$ 15.000,00 por autor para danos morais foi considerada elevada, sendo reduzida para R\$ 5.000,00 por autor, totalizando R\$ 10.000,00, em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

7. Manutenção da condenação por danos materiais, pois o reembolso de passagens adquiridas em decorrência da negativa indevida de embarque está diretamente relacionado à falha do serviço, sendo inaplicável qualquer limitação indenizatória prevista em tratado internacional.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para ajustar o quantum indenizatório.

Tese de julgamento: 1. Despachar a bagagem antes da confirmação do pagamento da taxa adicional e, posteriormente, negar o embarque ao passageiro sob a

alegação de inadimplemento, constitui conduta abusiva e configura falha na prestação do serviço indenizável. 2. O reembolso de passagens adquiridas em decorrência da negativa indevida de embarque é devido, não se aplicando ao caso a limitação de responsabilidade prevista na Convenção de Montreal, por ausência de previsão específica.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código Civil, art. 187.

Resolução ANAC nº 400/2016, arts. 13 e 14.

Jurisprudência Citada:

STF, RE 636.331 e ARE 766.618, Tema 210.

TJSP, Apelação Cível nº 1029032-24.2023.8.26.0003, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli.

VOTO nº 33430

RELATÓRIO:

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta por *ERICA FERNANDEZ CARO* e *NICOLAS DANIEL FUENTES* em face de *AIR EUROPA LINEAS AEREASSOCIEDAD ANONIMA*.

Os autores narram na inicial, em resumo, que **(a)** a *AIR EUROPA* os impediu arbitrariamente de embarcarem em voo internacional, condicionando o embarque ao pagamento de taxa por bagagem adicional, sem fornecer previamente o valor correspondente; **(b)** não possuíam recursos financeiros disponíveis para arcar com a taxa (EUR 140,00), razão pela qual solicitaram a devolução da mala adicional para prosseguirem sem despachá-la, o que foi negado pela companhia; **(c)** a bagagem adicional foi despachada unilateralmente pela ré, mesmo sem o pagamento da taxa e sem autorização, enquanto o embarque dos passageiros foi negado; **(d)** a companhia aérea recusou-se a cancelar o despacho da mala ou permitir o embarque dos autores, adotando conduta inflexível e desproporcional; **(e)** foram abandonados no aeroporto de Madrid pela ré, sem qualquer assistência material, sendo forçados a pernoitar no local por dois dias; **(f)** para seguirem viagem, precisaram adquirir novas passagens junto à própria *AIR EUROPA*, no

valor de R\$ 4.860,04, conseguindo embarcar apenas dois dias após a data originalmente prevista; **(g)** a situação foi extremamente humilhante e degradante, extrapolando o mero aborrecimento e acarretando abalo moral significativo. Diante dos fatos narrados, os pleiteiam a condenação da ré ao pagamento de R\$ 15.000,00 para cada um a título de danos morais, e R\$ 4.860,04 a título de danos materiais.

Citada a ré apresentou contestação a fls. 57/76, pugnando pela improcedência da demanda.

Réplica a fls. 108/111.

Sobreveio a r. sentença de fls. 119/129 julgando procedente a ação para condenar

"a ré, AIREUROPA LINEAS AEREAS SOCIEDAD ANONIMA, ao pagamento das seguintes verbas indenizatórias em favor dos autores ÉRICA FERNANDEZ CARO e NICOLAS DANIELFUENTES LONGO:

a) Danos materiais: condeno a ré ao reembolso da quantia de R\$ 4.860,04 (quatro mil oitocentos e sessenta reais e quatro centavos), correspondente ao valor das passagens adquiridas pelos autores para a conclusão do trajeto, corrigido monetariamente conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a data do desembolso até a data do efetivo pagamento;

b) Danos morais: condeno a ré ao pagamento da quantia de R\$ 15.000,00(quinze mil reais) para cada

autor, totalizando R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a título de compensação pelos transtornos e constrangimentos suportados, corrigida monetariamente a partir da data da presente sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, nos termos da Súmula 54 do STJ.

Condeno a ré, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil

Apela a ré (fls. 132/148) aduzindo, em resumo, que **(A)** a responsabilidade da companhia aérea deve ser analisada sob a égide da Convenção de Montreal, norma especial com status suprallegal que prevalece sobre o Código de Defesa do Consumidor nas relações de transporte aéreo internacional, conforme entendimento pacificado pelo Supremo Tribunal Federal, sendo, portanto, inaplicável a sistemática consumerista; **(B)** adotou todas as medidas necessárias para evitar prejuízos aos passageiros, não podendo ser responsabilizada por danos decorrentes da negativa de embarque, motivada exclusivamente pela ausência de pagamento da tarifa adicional de bagagem, previamente informada e exigida nos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, circunstância que configuraria excludente de responsabilidade; **(C)** a negativa de embarque decorreu exclusivamente da recusa dos apelados em efetuar o pagamento da referida tarifa adicional para despacho de bagagem, devidamente prevista nos artigos 13 e 14 da mencionada resolução, o que caracterizaria culpa exclusiva dos consumidores e afastaria a responsabilidade da transportadora, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.; **(D)** observou integralmente as normas regulatórias do setor e foi pautada pela boa-fé, tendo inclusive oferecido a remarcação dos bilhetes mediante pagamento

da diferença tarifária, não sendo possível imputar-lhe falha na prestação do serviço nem responsabilidade por danos cuja origem se deu por ato voluntário dos próprios passageiros; **(E)** a condenação ao pagamento de R\$ 30.000,00 a título de danos morais deve ser afastada, por inexistência de conduta ilícita ou de comprovação de abalo psíquico relevante ou prejuízo extraordinário que justifique a indenização, tendo em vista que os alegados transtornos decorreram do não pagamento da taxa de bagagem —fato que, embora possa ter gerado contrariedade, não configura dano moral indenizável, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça; **(F)** a responsabilidade civil exige a presença concomitante de ato ilícito, dano efetivo e nexo causal, elementos que não teriam se verificado no caso concreto, tratando-se, portanto, de mero dissabor; **(G)** não estando demonstrado de forma inequívoca que a cobrança por excesso de bagagem tenha extrapolado os parâmetros estabelecidos pela política tarifária da companhia ou violado norma legal, e ausente a comprovação de prejuízo efetivo decorrente de sua conduta, não se configura o nexo de causalidade necessário à responsabilização civil, razão pela qual deve ser afastada a condenação por danos materiais.

Contrarrazões apresentada a fls. 154/160.

FUNDAMENTAÇÃO:

Com razão o juízo *a quo* ao afastar a aplicação da Convenção de Montreal ao caso concreto. A controvérsia não envolve danos decorrentes de extravio, avaria de bagagem ou atraso na execução do contrato de transporte, hipóteses taxativamente previstas na norma internacional (Convenção de Montreal, arts. 17 a 19). Trata-se, isto sim, de situação autônoma de falha na prestação do serviço, consubstanciada no despacho da bagagem dos passageiros antes da confirmação do pagamento da tarifa adicional e, em seguida, na indevida negativa de embarque.

Ainda que a responsabilidade civil do transportador aéreo internacional se submeta, em regra, às disposições da Convenção de Montreal, conforme entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do RE 636.331 e do ARE 766.618 (Tema 210), é igualmente certo que tais tratados não se aplicam às hipóteses de danos extrapatrimoniais, como fixado no Tema 1.240, do mesmo Tribunal:

"Não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional."

A apelante afirma que a negativa de embarque decorreu da recusa dos passageiros em pagar a tarifa de bagagem adicional, amparada, segundo alega, nos artigos 13 e 14 da Resolução ANAC nº 400/2016. Ocorre que, conforme restou comprovado, a companhia procedeu ao despacho das bagagens antes da confirmação do pagamento da tarifa, vindo apenas posteriormente a impedir o embarque sob alegação de inadimplemento.

Tal conduta é manifestamente abusiva. A Resolução nº 400/2016 autoriza a cobrança por serviços adicionais, mas não legitima o despacho prévio da bagagem sem pagamento e, menos ainda, a posterior negativa de embarque com base em inadimplemento previamente tolerado. Nesse contexto, a falha no serviço prestado restou bem caracterizada, sendo irretocável a conclusão do juízo *a quo* ao reconhecer a responsabilidade civil da companhia aérea.

Registre-se, ademais, que a própria empresa não defendeu, em nenhum momento do processo, a regularidade da conduta de despachar a bagagem antes do pagamento. A ausência de qualquer justificativa nesse sentido reforça a configuração de abuso de direito (art.

187 do Código Civil) e violação do dever de boa-fé objetiva, elementos que autorizam a responsabilização nos moldes do artigo 14 do CDC.

Nesse aspecto, estamos diante de uma falha de serviço que justifica a indenização por danos morais.

Contudo, com razão a apelante no que se refere ao valor fixado. A quantia de R\$ 15.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 30.000,00, mostra-se elevada em face dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ainda que presentes o dano e o nexo causal. Diante disso, impõe-se a redução para R\$ 5.000,00 por autor, totalizando R\$ 10.000,00, quantia que se revela mais adequada à natureza do dano, sem perder seu caráter pedagógico e compensatório.

Observo, ademais, que, diante da massificação deste tipo de demanda, a ausência de moderação, com fixações até mesmo superiores ao valor cobrado pela passagem, inviabilizará o serviço e ainda onerará sobremaneira os próximos passageiros que sofrerão com o repasse dos custos.

No tocante aos danos materiais, o juízo de origem fundamentou-se corretamente ao reconhecer a inaplicabilidade da limitação indenizatória da Convenção de Montreal. Repisa-se: a hipótese dos autos não se refere a atraso, extravio ou avaria de bagagem, mas sim a reembolso de passagens adquiridas em decorrência da indevida recusa de embarque, mesmo após o despacho da bagagem.

Trata-se, portanto, de situação não prevista na norma internacional, motivo pelo qual deve incidir a disciplina do Código de Defesa do Consumidor.

A esse respeito, destaca-se precedente deste Tribunal de Justiça no julgamento da Apelação Cível nº

1029032-24.2023.8.26.0003, relatoria do Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli:

"Na situação em exame, porém, uma vez que a cláusula em discussão não é prevista nem, por qualquer outro modo, encontra respaldo na Convenção de Montreal, a respectiva validade deve ser analisada à luz do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor."

Tal entendimento reforça a tese de que, ausente previsão específica na norma internacional, a conduta da companhia deve ser apreciada com base nas normas de proteção ao consumidor, não havendo falar em exclusão da responsabilidade civil da ré nem em limitação indenizatória baseada na Convenção de Montreal.

Portanto, o recurso é parcialmente provido, apenas para ajustar o quantum indenizatório, mantendo-se, no mais o disposto pelo douto juízo *a quo* na r. sentença apelada.

Por derradeiro, consigna-se expressamente que a análise fática e jurídica retro realizada já levou em conta **e dá como prequestionados** todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento ao recurso.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)