



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410235

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016834-32.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes CARLA LUIZ CAETANO BARROS (REPRESENTANDO MENOR(ES)), DIMITRI CAETANO GONÇALVES DIAS (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e ALAN DIONE CAETANO JULIO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A e RODOVALHO VIAGENS E TURISMO EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11850

APELAÇÃO Nº: 1016834-32.2022.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO – 8ª VARA CÍVEL

APELANTES: CARLA LUIZ CAETANO BARROS E OUTROS

**APELADAS: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A E
RODOVALHO VIAGENS E TURISMO EIRELI**

JUÍZA: ROBERTA LUCHIARI VILLELA

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO AUTORAL. AFASTADA A RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA QUE APENAS AGIU EM EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO AO IMPEDIR OS AUTORES DE EMBARCAREM ANTE A NECESSIDADE DE TESTE DE COVID-19. NÃO HÁ PROVA DE QUE MESMO TENDO REALIZADO NOVO EXAME NAS DEPENDÊNCIAS DO AEROPORTO, CHEGARAM NO HORÁRIO AGENDADO PARA O EMBARQUE. NO SHOW. TAMBÉM AFASTADA A RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE TURISMO. APLICAÇÃO DO ARTIGO 18, INCISO II DA RESOLUÇÃO Nº 400/16 DA ANAC. ENTENDIMENTOS JURISPRUDENCIAIS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença de fls. 367/372 que julgou improcedentes os pedidos formulados em Ação de Obrigação de Fazer e Indenizatória proposta por **CARLA LUIZ CAETANO BARROS E OUTROS** contra **TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A E RODOVALHO VIAGENS E TURISMO EIRELI**, e os condenou em custas, despesas e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita.

Inconformados, recorrem os autores às fls. 375/396. Em apertada síntese, informaram que adquiriram um pacote de viagens (voo + hotel) no dia 08/01/2022, para viajarem em 01/03/2022 destino a Londres, com escala em

Portugal, através da agência **RODOVALHO VIAGENS E TURISMO EIRELI**. Defendem que apenas ficaram sabendo da necessidade de apresentar teste de COVID-19 para entrarem em Portugal, um dia antes da viagem. Dizem que no ato do embarque, foram barrados por um funcionário da companhia aérea, que os alertou que o exame não poderia ultrapassar 24h (contadas do horário do embarque). Após realizarem novo exame nos laboratórios do aeroporto, quando chegaram no guichê da companhia aérea, receberam a informação de que o embarque já havia encerrado. Questionam o fato de no cartão de embarque constar que os portões fechavam 30 minutos antes da partida e terem chegado antes do horário. Aduzem falha na prestação de serviços das rés e buscam indenização por danos morais e materiais.

Recurso tempestivo e sem recolhimento de custas por serem beneficiários da justiça gratuita. Contrarrazões pelo improvimento. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, que quanto ao seu objeto, não merece provimento.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer e Indenizatória proposta por **CARLA LUIZ CAETANO BARROS E OUTROS** contra **TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A E RODOVALHO VIAGENS E TURISMO EIRELI**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“Alegam, em síntese, que em 08 de janeiro de 2022 adquiriram passagem junto à segunda requerida, com o objetivo de viajar para Londres, com embarque em São Paulo e escala em Lisboa, programada a partida no dia 01/03/2022 às 23h20. Despenderam o valor total de R\$ 13.400,00 (treze mil e quatrocentos reais), além de R\$ 744,48 (setecentos e quarenta e quatro reais e quarenta e oito centavos) de seguro viagem. Alegam os autores que não puderam embarcar por não possuírem exames de COVID-19 válidos, pois foram realizados antes de 24 horas do embarque, contrariamente ao exigido para o embarque. Narram que, cientes do problema,*

realizaram outro exame às pressas no aeroporto e, ainda assim, não conseguiram embarcar, em razão de indevida alegação de terem se apresentado para embarque fora do horário. Apontam falta de informações da agência de viagem sobre os testes necessários e recusa de embarque ilegal da empresa aérea. Alegam, ainda, terem vendido diversos bens e móveis para poderem realizar a viagem, pois tinham a intenção de mudar-se do país. Pleiteiam indenização por danos materiais referentes aos gastos despendidos no dia do embarque não realizado, que importam em R\$1.248,07 (um mil duzentos e quarenta e oito reais e sete centavos); a remarcação da viagem ou, se impossível, a devolução dos valores gastos com os bilhetes. Pleiteiam indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (danos morais) para cada autor. Juntaram documentos (fls. 30/103). (...)Contestação da requerida TAP a fls. 154/172, em que aduziu, preliminarmente, ilegitimidade passiva e ausência de interesse processual. No mérito, alegou ausência de falha na prestação de serviços, pois as informações sobre as medidas a serem tomadas pelos autores estavam no sítio eletrônico da empresa contestante, inclusive no que diz ao teste de Covid e prazo de validade. Alegou que não embarcaram, após realizarem o teste adequado para covid, em razão de “no show”, já que ao compareceram no tempo máximo estipulado para embarque. Pugnou pela improcedência da ação. Contestação da requerida agência de viagem Rodovalho a fls. 215/226, em que alega ter sido toda a assistência necessária prestada aos autores, com sugestão de realização dos testes de covid no aeroporto. Alega não ter conseguido remarcar o voo para as horas seguintes, pois os autores não quiseram arcar com as tarifas. Buscou remarcar nos próximos dias, mas não contou com a colaboração e respostas rápidas da corre TAP. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Adveio sentença de improcedência, cujos trechos destaco:

Em relação à corre TAP, certo que do sítio eletrônico da empresa constavam informações acerca da documentação e exames necessários em relação à COVID para o devido embarque. No mais, vigia em

Portugal, à época, a regra de apresentação de exame para detecção de Covid das últimas 24 horas, conforme esclarecimento oficial do site do consulado português no Brasil (...) dessa forma, não há cogitar de irregularidade na conduta da corré TAP de impedir o embarque dos autores em razão de terem apresentado teste com prazo de validade diverso daquele exigido por Portugal. Ainda, quanto ao suposto impedimento posterior de embarque, nada trouxe aos autos a parte autora que pudesse comprovar tenham-se apresentado a embarque dentro do horário estipulado de trinta minutos. Alegar que os exames ficaram prontos às 22h28, a 22 minutos do embarque, não comprova que a apresentação dos passageiros e do resultado dos testes foi dentro do horário exigido.(...) Resultou demonstrado que a informação acerca da necessidade de realização de teste de Covid foi transmitida aos autores, não se tendo demonstrado, é certo, se a informação foi precisa no sentido da necessidade do exame ser realizado em até 24sh do embarque. Ocorre que do exame das provas oral e documental produzidas nos autos não resulta a responsabilidade da agencia-ré em relação ao não embarque dos autores. Com efeito, conforme se verifica do contrato juntado fls. 36/42, celebrado entre as partes, não se depreende estivesse a ré obrigada a informar aos autores as especificidades do teste de Covid necessário ao embarque, verificando-se, ao revés, que as informações relacionadas a questões de saúde, a exemplo de vacinas, deveriam ser obtidas pelo viajante conforme o país de destino, sendo o caso, portanto, de interpretação analógica.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para desconstruir a r. sentença, os autores trouxeram as seguintes premissas: a) a responsabilidade da companhia aérea pelo impedimento no embarque, porque alegam que o mesmo foi encerrado com uma hora de antecedência, e no cartão aéreo constava que os portões seriam fechados 30 minutos antes do horário da partida e b) a responsabilidade da agência de viagens por não ter passado corretamente a informação quanto ao exame de COVID-19 (dentro do prazo de 24h do horário do embarque).

Pois bem. No que se refere ao ato da companhia aérea de impedir os autores de embarcarem devido à ausência de exame de COVID-19, dentro do prazo de 24h, entendo que se trata de exercício regular de direito.

É cediço que a responsabilidade da fornecedora é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que ela responde, independente de culpa, pela reparação dos danos que eventualmente causar ao usuário, em decorrência de falha na prestação de seus serviços, salvo quando comprovar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do artigo 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor.

Importante lembrar que há época existiam restrições de entradas nos países europeus em razão da pandemia da COVID-19, estando as informações disponíveis no sítio da companhia aérea (fls. 161), da ANVISA e no sítio do Consulado como ressaltado na r. sentença- *Os passageiros oriundos do Brasil podem continuar a viajar para Portugal, por qualquer motivo (incluindo turismo), como ocorre desde 1 de setembro, desde que apresentem teste COVID negativo (PCR ou teste rápido de antígeno, realizado, respectivamente, nas 24 horas anteriores à hora do embarque).*

Na mesma toada, já se manifestou esta E. Corte, em face da ora ré:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Transporte aéreo internacional de passageiros – Negativa de embarque em trecho de volta ao Brasil, em aeroporto de Lisboa (Portugal) – Não apresentação de documento comprobatório de teste negativo de Covid-19 – Julgamento de improcedência – Insurgência, sob alegação de falha na prestação de serviços – Não ocorrência – Período pandêmico de Covid-19 – Informação suficiente e ao alcance dos consumidores prestada no sítio da companhia aérea na internet – Regras de entrada no país razoavelmente exigidas da autoridade sanitária ANVISA e pelo Governo Brasileiro – Consecução do check-in pelos passageiros que não justifica imputação de defeito ou de responsabilidade civil à companhia aérea ao negar o embarque pela não apresentação do documento essencial – Fato não negado – Ilícito não verificado – Exercício regular de direito – Danos experimentados decorrentes de culpa exclusiva dos consumidores – Dever de indenizar não evidenciado – Sentença integralmente mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1095075-74.2022.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/03/2023; Data de Registro: 23/03/2023)

Ora, no cenário da pandemia, o passageiro que adquire passagem aérea internacional deve se inteirar sobre os documentos e requisitos necessários ao embarque. Isto é requisito constante na Resolução 400/2016 da ANAC, que em seu art. 18, II e parágrafo único, assim estabelece: *Art. 18. Para a*

execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos: (...) II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão; (...) Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

A propósito, o artigo 20 da Convenção de Montreal (Decreto nº 5.910/2006) prevê expressamente que a transportadora não responde quando evidenciado que “a pessoa que pede indenização, ou a pessoa da qual se origina seu direito, causou o dano ou contribuiu para ele por negligência, erro ou omissão”.

Portanto, o impedimento de embarque não configurou falha na prestação de serviço da companhia aérea.

No que concerne à alegação de que os portões para embarque fecharam antes do horário previsto na passagem aérea, não vinga, sendo suficiente a conclusão adotada na origem: “*Ainda, quanto ao suposto impedimento posterior de embarque, nada trouxe aos autos a parte autora que pudesse comprovar tenham-se apresentado a embarque dentro do horário estipulado de trinta minutos. Alegar que os exames ficaram prontos às 22h28, a 22 minutos do embarque, não comprova que a apresentação dos passageiros e do resultado dos testes foi dentro do horário exigido.*” Ou seja, não há prova nos autos de que os autores chegaram novamente no portão de embarque antes do horário estipulado, tanto que configurado “no show”.

Portanto, inexistente qualquer responsabilidade por parte da companhia aérea TAP.

Já em relação à agência de turismo, onde o pacote de viagens foi adquirido, os autores sustentam que não foram adequadamente informados quanto à necessidade de testagem negativa para COVID, dentro do prazo de 24 horas. Isto é, os autores não negam que receberam a informação quanto ao teste, apenas que ela não foi completa, especialmente quanto ao prazo exigido para validade do exame.

Após a oitiva de partes e testemunhas, o juízo singular concluiu que não foi possível atestar com firmeza que a informação transmitida pela agência foi precisa quanto ao teste ser de no máximo 24h do embarque.

Não obstante, isso de per si, não atrai a responsabilidade da agência de viagem pelo não embarque dos passageiros, bastando uma simples leitura do contrato entabulado entre as partes, fls. 36/42, merecendo destaque:

“Cláusula 3ª- O contratante declara estar ciente que a contratada e os fornecedores dos serviços mencionados nesse recibo, ficam isentos de quaisquer despesas que venham a ocorrer durante a viagem e/ou o não embarque dos passageiros descritos nesse recibo, devido à falta de documentação acima descrita.

3.4- vacinas: muitos países exigem que o viajante tome determinadas vacinas com determinada antecedência. Além de tomar a vacina, o viajante deve internacionalizar a sua carteira de vacinação. O viajante deve obter a informação correta e atual de cada país, entrando diretamente em contato com seu consulado.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em seu depoimento pessoal, a autora afirmou que buscou por informações, mas somente em relação ao seu destino, Londres, deixando de investigar as orientações do país onde faria escala, Lisboa.

Repiso, a responsabilidade é do passageiro de buscar as respectivas informações. A respeito:

Indenizatória – Transporte aéreo internacional – Proibição de permanência no país de destino (Chile) – Não apresentação de teste PCR para COVID-19 – Ilegitimidade passiva suscitada pela agência de turismo – Matéria que se confunde com o mérito – Exame conjunto – Condições de entrada em países estrangeiros – Responsabilidade do passageiro de acompanhamento/atendimento das respectivas exigências – Artigo 18, inciso II, da Resolução ANAC nº 400/2016 – Culpa exclusiva da parte autora pelos danos supostamente ocasionados – Inocorrência de defeito na prestação de serviços – Reconhecimento – Inexistência de nexo de causalidade – Impossibilidade de responsabilização das demandadas – Artigos 734, 735 e 737 do Código Civil, 14 do CDC, e 20 da Convenção de Montreal – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Sucumbência revertida. Recursos providos. (TJSP; Apelação Cível 1010239-90.2022.8.26.0320; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, não havendo responsabilidade por parte das rés, não prosperam os pedidos de indenização por danos morais e materiais.

Em conclusão, a r. sentença deve ser mantida.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹ no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”*.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e nos termos do artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários para 17% sobre o valor da causa, ressalvada a justiça gratuita no que couber.

CÉSAR ZALAF
Relator

¹ ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006