



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429626

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012291-68.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante JOÃO PAULO LUSTOZA FERREIRA, é apelado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 40162

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1012291-68.2024.8.26.0068

COMARCA: BARUERI

JUIZ: BRUNO PAES STRAFORINI

APTE.: JOÃO PAULO LUSTOZA FERREIRA

APDA.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

**APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL -
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E
MORAIS DECORRENTE DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS JULGADA IMPROCEDENTE – CORREÇÃO
DA DECISÃO** – apelante que adquiriu a passagem aérea ciente
do horário de embarque do voo e não se apresentou em tempo
hábil no aeroporto – inverossímil a alegação do apelante, de
impedimento de realização do check-in – falha na prestação do
serviço não demonstrada – hipótese de culpa exclusiva do
consumidor – inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação ordinária em que o autor narra que adquiriu passagem para o trecho descrito na inicial. Entretanto, afirma que foi impedido de realizar o check in. Afirma que não recebeu assistência devida da empresa ré e pede indenização em razão dos danos morais sofridos”*.

A demanda foi julgada improcedente. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa. A sentença se encontra a fls. 122/124.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 127/136).

Alegou, em suma, que chegou até o aeroporto, em tempo hábil para realizar o *check-in* e embarque. Por questões alheias à sua vontade, foi informado de que não poderia embarcar, sendo cabível a remarcação da viagem ou o reembolso. O serviço foi devidamente pago e não usufruído. Não é admissível que a empresa apelada receba por um serviço não prestado, sob pena de enriquecimento sem causa. Não houve o reembolso das passagens não utilizadas sem maiores justificativas. A apelada tampouco ofereceu a reacomodação de voo em horário compatível. Pelo que expôs, pediu que fosse provido o recurso, para lhe ser concedida reparação pelos danos morais que sofreu, além do reembolso integral do valor da passagem de R\$ 3.079,00.

Em resposta (fls. 142/149), a apelada basicamente pugnou pelo desprovimento do apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso comporta conhecimento, porque foi interposto no prazo e veio devidamente preparado.

Como relatado, trata-se de ação indenizatória por danos morais e materiais. O apelante afirmou ter adquirido passagens aéreas da empresa ré para o dia 20/04/2023, do Aeroporto de Lisboa ao Aeroporto de Confins, Belo Horizonte, com conexão em São Paulo. Com dificuldade de locomoção, devido a uma lesão na perna, enfrentou dificuldades desde a saída de sua casa até a chegada no aeroporto, o que ensejou problemas no momento do embarque. Mesmo chegando ao aeroporto de Lisboa com tempo hábil para realizar o *check-in*, sem maiores explicações não lhe foi permitido o embarque.

A versão peca pela falta de verossimilhança. A referência à dificuldade de locomoção sequer necessitava ser mencionada, se o apelante realmente tivesse chegado a tempo para o embarque.

Por conta disso, não podia se dar a inversão do ônus da prova. Consequentemente, cabia ao apelante comprovar que o embarque lhe foi negado desmotivadamente. O que não fez, sendo certo que expressamente pediu o julgamento antecipado da lide (fls. 118).

Consigne-se que, em defesa, a apelada informou que o trecho Lisboa (LIS) – Campinas/SP (VCP) do voo ocorreu no horário previsto, sem

qualquer intercorrência. Desconhecia o motivo do não comparecimento do apelante. A afirmação sequer foi impugnada especificamente no apelo.

A falha na prestação de serviço, nos termos do art. 14 do CDC, ocorre quando o serviço oferecido não é executado de forma adequada e segura. Não se teve falha na prestação do serviço no caso dos autos. Ao menos, isso não foi comprovado, sendo certo, como dito, que pela falta de verossimilhança da versão, o encargo probatório era do apelante.

Conforme bem assinalado pelo i. prolator da sentença, “(...) *pela narrativa do próprio autor, é possível verificar que o autor, por questões de saúde, teve dificuldade de ir até o aeroporto e chegou atrasado para o embarque. Não é possível responsabilizar a companhia aérea pelo atraso do próprio autor, considerando as orientações dadas pelas companhias aéreas a respeito da necessidade de chegar ao aeroporto com horas de antecedência*”.

Logo, entende-se que a apelada não pode ser responsabilizada pelos alegados danos morais, ante o reconhecimento de excludente de responsabilidade, a teor do disposto no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

De resto, quanto ao pedido de reembolso da passagem, a apelada fez ver que disponibilizou o crédito do apelante, com os descontos decorrentes do “no show”. A respeito de tais descontos, não houve qualquer alegação de abusividade. Em realidade, o apelante reclamou na inicial de descontos demasiados da terceira empresa que lhe vendeu as passagens – não da apelada –, mas não deduziu qualquer pedido em face a ela.

Assim, de rigor a manutenção da sentença de improcedência da ação.

Em razão do desprovimento do recurso, os honorários advocatícios devidos aos procuradores da apelada ficam majorados em 2% da base de cálculo eleita na sentença, forte no §11 do art. 85 do CPC. Trata-se de aumento suficiente para remunerar a atividade do procurador da apelada desenvolvida nesta sede.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator