



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000029353**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003805-13.2020.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante \_\_ (\_\_\_), é apelada \_\_.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), MARIO DE OLIVEIRA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 21 de janeiro de 2021.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 28223 (PROCESSO DIGITAL)**

**APELAÇÃO: 1003805-13.2020.8.26.0011**

**COMARCA: SÃO PAULO (4ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE PINHEIROS)**

**APTE.: \_\_ (\_\_\_)**

**APDA.: MÁRCIA REGINA DE CASTRO PAIVA**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS \_ VOO Internacional - Impedimento de embarque, pela não validação do cartão de crédito \_ Sentença de parcial procedência, afastando os danos morais e condenando a requerida ao ressarcimento do valor desembolsado com as passagens aéreas, aplicando a Convenção de Montreal \_ Recurso de apelação da autora \_ Aviso, pela Companhia Aérea, da necessidade de apresentação e validação do cartão de crédito no ato do embarque, de forma ostensiva, clara e com a antecedência necessária, com o intuito de evitar eventual fraude – Inexistência de falha na prestação do serviço da requerida \_ Desídia da autora que ocasionou o impedimento do embarque e perda das passagens \_ Necessária observância dos arts. 20 da Convenção de Montreal e 2º da Res. 400 da ANAC \_ Ressarcimento indevido **RECURSO PROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.- A sentença de fls. 164/169, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a ré a pagar à autora, a título de danos materiais, a quantia de R\$ 31.397,34, que equivale, na data da sentença, a R\$ 7,3883 “Direitos Especiais de Saque”, com correção monetária pelo TJSP a partir do desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Determinou que a autora arque com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apelou a ré às fls. 189/216, requerendo, preliminarmente, a suspensão do processo em razão da pandemia do novo coronavírus. Aduz que em nada contribuiu para a ocorrência de danos materiais à apelada e que, no ato da reserva, é feito o questionamento e apresentação de informações quanto ao cartão de crédito e sua demonstração à empresa transportadora, para que possa validar todos os procedimentos da viagem da apelada. Alega que o que ocorreu foi uma total imprudência e negligência da apelada quando deixou de apresentar a informação do cartão de crédito para a validação das passagens e que a apelante lhe informou sobre a necessidade de confirmação do cartão de crédito. Assevera que o procedimento se coaduna com a política de segurança da apelada e que, ao caso, aplica-se a

2

Convenção de Montreal, em detrimento do Código de Defesa do Consumidor.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 218/219) e respondido (fls. 222/229).

É o relatório.

2.- Trata-se de ação indenizatória proposta por \_\_\_ em face de \_\_\_, por meio da qual alega, em síntese, que adquiriu para si e para sua equipe sete passagens aéreas com destino à Suíça, com conexão em Lisboa, com previsão de embarque para o dia 09.03.2020 e retorno em 17.03.2020, no valor total de R\$ 31.397,34.

Prossegue a narrativa, alegando que as compras foram efetuadas mediante cartão de crédito, cujo pagamento foi confirmado pela operadora de cartão.

Ocorre que, no dia do embarque, ao tentar efetuar o *check-in*, foi orientada pelo funcionário da ré a apresentar seu cartão de crédito para a confirmação de seus dados.

Além disso, a confirmação teria que ser efetivada via telefone,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embora as passagens aéreas já estivessem impressas. Assim, tentou, durante 1h20, via telefone, contatar a central de atendimento, sem lograr êxito, sendo que não teve qualquer auxílio do funcionário da ré.

Ao tentar efetuar o cancelamento das passagens para receber o estorno do valor pago, obteve a informação de que só seria possível fazê-lo com horas antes do voo e, por isso, não havia mais tempo hábil para tanto, vez que o embarque já havia sido iniciado.

Portanto, teve que adquirir passagens aéreas de outra companhia aérea, despendendo o valor de R\$ 25.642,61, além dos gastos com compra de bagagem extra, no valor de R\$ 13.167,38, totalizando o montante de R\$ 38.809,89.

Requeru indenização por danos morais e materiais.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação às folhas 103/132, requerendo, preliminarmente, a suspensão do feito por conta da pandemia de COVID-19 e, quanto ao mérito, alegou ausência de sua

responsabilidade pelo ocorrido e inexistência de ato ilícito, pois a autora e sua equipe foram impedidos de embarcar por culpa exclusiva dela, por não atender às normas de exigência de validade prévia dos dados pessoais do titular do cartão de crédito.

Aduz que as informações em relação à necessidade de prévia confirmação dos danos do titular do cartão de crédito está expressamente prevista no sítio eletrônico, tendo a autora ciência a respeito.

Afirma que tal exigência visa coibir a prática de atos fraudulentos, bem como a manutenção da segurança não só da companhia aérea como dos próprios passageiros. Rechaçou a existência dos danos morais e materiais e requereu aplicação da convenção de Montreal. Juntou documentos às fls. 133/139.

A r. sentença afastou o pedido de danos morais e, quanto aos danos materiais, o fundamento foi no seguinte sentido:

“Por outro lado, diante do cancelamento das passagens aéreas pela autora, conforme dá conta o documento de folhas 43/47, de rigor a condenação da ré à restituição do respectivo valor, cujo montante efetivamente pago pela autora (R\$ 31.397,34) não ultrapassa o valor da indenização tarifada do artigo 22.2 da Convenção de Varsóvia, que estabeleceu o limite para a indenização por danos materiais em 1.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro (o que corresponde a 4.249,60 Direitos Especiais de Saque) cuja cotação, na presente data é de R\$ 7,3883 o que perfaz o montante de R\$ 31.397,34, válido para a data do desembolso.

Anote-se que referido reembolso não está inserido na Medida Provisória editada pelo Governo Federal em 18.03.2020 (MP 925), que previu a



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

concessão às companhias aéreas de um prazo de 12 meses para efetuarem o reembolso das passagens aéreas aos consumidores, vez que aqui, a autora foi impedida de embarcar por circunstâncias alheias à pandemia instaurada pelo COVID-19.”

Pois bem.

Primeiramente, não se há falar em suspensão do processo pela Pandemia de COVID-19, uma vez que o procedimento segue o estabelecido pelo Provimento CSM nº 2554/2020, estando suspensos somente os atos processuais cuja prática seja incompatível com o distanciamento social recomendado pelos órgãos de saúde e não puderem ser executados por meio eletrônico ou virtual, com o retorno da fluência dos prazos processuais a partir de 04.05.2020.

Assim, não há motivo para a suspensão do processo.

Por outro lado, é certo que, no e-mail de fls. 27, constam as seguintes informações: “necessária confirmação do cartão de crédito” (em destaque); “ATENÇÃO: Embarque mediante a apresentação do cartão de crédito no ato do

4  
Check-in”; “MUITO IMPORTANTE: Informamos que a não apresentação do cartão, conforme solicitado, implicará a recusa de embarque”; “Nota: Apenas será possível efetuar o Check-in on-line, se os dados do seu cartão forem previamente validados.”

Referido e-mail, juntado pela própria autora, é datado de 06 de março de 2020, sendo que a viagem estava programada para 09 de março de 2020.

Portanto, a autora estava prévia e plenamente ciente de que o embarque estava condicionado à validação do cartão de crédito, não se podendo imputar qualquer falha à companhia aérea, mas sim à sua própria desídia, pois poderia muito bem ter tomado providências anteriores no sentido de permitir a validação, no ato do *check in*.

Há de se observar, ainda, que, no caso concreto, tratando-se de dano material, aplica-se o Recurso Extraordinário com repercussão geral n. 636331, consoante o qual “O Tribunal, apreciando o tema 210 da repercussão geral, por maioria e nos termos do voto do Relator, vencidos os Ministros Marco Aurélio e Celso de Mello, deu provimento ao recurso extraordinário, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Em seguida, o Tribunal fixou a seguinte tese: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor", vencido o Ministro Marco Aurélio.”

E, de acordo com o art. 20 da Convenção de Montreal:

“Se o transportador prova 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, ficará isento, total ou parcialmente, de sua responsabilidade com respeito ao reclamante, na medida em que tal negligência, ou outra ação ou omissão indevida haja causado o dano ou contribuído para ele. Quando uma pessoa que não seja o passageiro, pedir indenização em razão da morte ou lesão deste último, o transportador ficará igualmente exonerado de sua responsabilidade, total ou parcialmente, na medida em que prove que a negligência ou outra ação ou omissão indevida do passageiro causou o dano ou contribuiu para ele. Este Artigo se aplica a todas as disposições sobre responsabilidade da presente Convenção, inclusive ao número 1 do Artigo 21.”

Outrossim, dispõe o art. 2º da Res. 400 da ANAC:

5

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC. Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Assim, não é devida a indenização por danos materiais fixada em sentença, merecendo provimento o recurso de apelação da ré.

Ressalte-se que o magistrado não está obrigado a abordar as questões suscitadas, nos exatos termos pretendidos pela parte, observando-se, quanto a tal ponto, os Enunciados nºs 10<sup>1</sup>, 40<sup>2</sup> e 42<sup>3</sup> da ENFAM.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto no art. 1.026, parágrafos 2º e 3º do Código de Processo Civil.

<sup>1</sup> 10) A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.

<sup>2</sup> 40) Incumbe ao recorrente demonstrar que o argumento reputado omitido é capaz de infirmar a conclusão adotada pelo órgão julgador.

<sup>3</sup> 42) Não será declarada a nulidade sem que tenha sido demonstrado o efetivo prejuízo por ausência de análise de argumento deduzido pela parte.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**  
Relator