

**TJDFT**Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**Órgão** SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL**Processo N.** RECURSO INOMINADO 0712671-38.2016.8.07.0016**RECORRENTE(S)** THIAGO DE OLIVEIRA SOUZA e MARCELA SILVA BEZERRA**RECORRIDO(S)** COMPANIA PANAMENA DE AVIACION S/A**Relator** Juiz EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS**Acórdão Nº** 991027

### EMENTA

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. COMPRA DE BILHETES PARA OS TRECHOS DE IDA E VOLTA. NÃO COMPARECIMENTO EM TEMPO HÁBIL AOS PROCEDIMENTOS DE EMBARQUE. IDA COM DESPACHO DE BAGAGEM. REALOCAÇÃO EM OUTRO VOO. MULTA FIXADA EM VALOR DESARRAZOADO. ABUSIVIDADE DE CLÁUSULA. ADEQUAÇÃO. DEVOLUÇÃO SIMPLES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Os consumidores adquiriram bilhetes aéreos da fornecedora partindo de Brasília com destino a Cartagena e San Andrés, na Colômbia, com a ida marcada para o dia 31/01/2016 e volta programada para 08/02/2016. Realizaram *check in*, virtual, via celular, na data anterior à viagem, e compareceram ao aeroporto para o despacho da bagagem e o embarque com 1 hora de antecedência ao horário previsto para o voo, quando já se encontravam encerrados os procedimentos de embarque. Ante a perda do voo, remarcararam os bilhetes para o dia posterior.

II. A sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais, sob a alegação de culpa exclusiva das vítimas, haja vista que o encerramento do embarque, para voos internacionais, com despacho de bagagem, ocorre em 90 minutos antes do horário previsto para o voo.

III. A previsão de multa para a realocação de passageiro em outro voo, da mesma companhia aérea e para os mesmos trechos, deve guardar consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade aos valores despendidos para a compra dos bilhetes aéreos contratados.

IV. A multa fixada para a remarcação das passagens não deve ultrapassar os valores dos próprios bilhetes adquiridos, sob pena de restar configurada a abusividade de cláusula, a teor do disposto no art. 51, do CDC, em especial quando os passageiros, ainda que tenham dado causa ao evento perda de voo, mantenham o interesse na realização do transporte aéreo anteriormente contratado.

V. No caso em tela, denota-se abusiva e desproporcional a multa fixada em R\$3.337,48 (três mil, trezentos e trinta e sete reais e quarenta e oito centavos) para a remarcação de bilhetes que foram adquiridos pelo valor de R\$ 2.898,78 (dois mil, oitocentos e noventa e oito reais e setenta e oito centavos).

VI. Diante de tal quadro, tendo-se em conta a culpa dos consumidores para a ocorrência do evento danoso, o estabelecimento de multa para a remarcação dos bilhetes, no percentual de 30% (trinta por cento), do montante pago para a aquisição dos trechos, mostra-se razoável, proporcional e adequado a evitar o enriquecimento ilícito da fornecedora e o empobrecimento dos consumidores, que remonta à quantia de R\$ 869,63, sendo imperiosa a devolução de R\$ 2.467,85 aos consumidores.

VII. A devolução deve ser de forma simples, por se basear em disposição contratual o que elide a má-fé da fornecedora.

VIII. De outro lado, não há falar-se em reparação a danos morais ocasionados por culpa exclusiva dos próprios consumidores.

IX. Recurso conhecido e parcialmente provido para determinar a devolução aos consumidores do valor de R\$ 2.467,85 (dois mil, quatrocentos e sessenta e sete reais e oitenta e cinco centavos), a ser corrigido desde a data do desembolso e com juros de mora de 1% da citação.

X. Sem custas e sem honorários.

### ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da SEGUNDA TURMA RECURSAL dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS - Relator, JOAO LUIS FISCHER DIAS - 1º Vogal e ARNALDO CORREA SILVA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz JOAO LUIS FISCHER DIAS, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. RECURSO PROVIDO EM PARTE. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 01 de Fevereiro de 2017

**Juiz EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS**  
Relator

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso inominado interposto por MARCELA SILVA BEZERRA e THIAGO DE OLIVEIRA SOUZA contra sentença que julgou improcedente o pedido deduzido em face da COMPANIA PANAMENA DE AVIACION SA – COPA, em que pretendiam os autores a condenação da empresa ré a restituir, em dobro, o valor de R\$3.337,48 (três mil, trezentos e trinta e sete reais e quarenta e oito centavos), pagos a título de multa exigida para remarcação bilhetes aéreos, e à reparação por danos morais que alegam experimentados.

Na hipótese dos autos, os autores adquiriram bilhetes aéreos de ida (31/01/2016) e volta (08/01/2016), partindo de Brasília, com destino a Cartagena e San Andrés/Colômbia. O procedimento de check-in para o embarque teria sido iniciado pelos autores, via aparelho telefônico móvel no dia anterior ao embarque, restando para o momento do embarque a apresentação dos passageiros e o despacho das bagagens.

O d. Juízo *a quo* não acolheu a pretensão autoral ao argumento de que os consumidores deixaram de observar as regras para o procedimento de check-in que exige a antecedência mínima exigida de 90 minutos do horário do voo, concluindo que prejuízos eventualmente suportados decorreram de culpa exclusiva dos autores.

Embargos de Declaração opostos pelos autores, rejeitados.

Inconformados com a r.sentença, recorrem os consumidores pleiteando a reforma da sentença sustentando que houve falha da empresa aérea nas informações prestadas acerca do horário limite para a expedição da bagagem e também do adiantamento em 13 (treze) minutos do horário do voo de ida.

Sustentam ainda a abusividade da cláusula que fixa o valor da multa para remarcação dos bilhetes, ao estabelecer valor maior do que o despendido para a compra dos bilhetes.

Aduzem, finalmente, terem suportado abalo psicológico a ultrapassar o mero dissabor, hábil a configurar dano moral indenizável.

Regularmente intimada, a empresa aérea deixou de apresentar contrarrazões.

É o relatório.

## VOTOS

### O Senhor Juiz EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conhecimento do recurso e da análise dos autos, devo dar-lhe parcial provimento.

No caso dos autos, os Apelantes adquiriram bilhetes aéreos internacionais com destino à Colômbia. Ao realizarem *check in* realizado por meio eletrônico, confiaram poder se apresentar no aeroporto, com bagagens, com apenas uma hora antes do horário previsto para o voo.

Ora, é de conhecimento de todos que os procedimentos para embarque são rigorosos, não somente em relação ao cumprimento de horários, mas, em especial, no que se refere às exigências de segurança. E se tratando de viagem internacional, ainda que destinada à própria América do Sul, os cuidados são reforçados e as exigências administrativas formais para embarque devem ser cumpridas, de modo absoluto.

Portanto, a alegação dos Apelantes de que não teriam adequadamente informados acerca da antecedência mínima para comparecimento ao embarque são inócuas e devem ser rechaçadas.

Neste ponto, não merece reparo a r. sentença prolatada pelo d. Juízo de origem.

Sobre o tema, confira-se o precedente desta e. 2ª. Turma Recursal, *verbis*:

CONSUMIDOR. RECUSA AO EMBARQUE. ATRASO DO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DESTE. FATO DO SERVIÇO. AUSENTE. DEVER DE INDENIZAR. INEXISTENTE.

1.Verifica-se da prova dos autos que a recusa ao embarque se deu em razão de atraso do consumidor na apresentação para despacho de bagagem e embarque. 2.A perda de voo em razão de atraso configura culpa exclusiva do consumidor, o que afasta o fato do serviço e o dever de indenizar qualquer dano. 3.Ausente fato do serviço não tinha o consumidor direito às assistências previstas em regulamento para casos de voos com atraso. 4.Recurso conhecido mas improvido. 5.Recorrente sucumbente arcará com custas processuais e honorários de advogado fixados em 20% do valor corrigido dado à causa. (Acórdão n.826635, 20140110531510ACJ, Relator: FLÁVIO AUGUSTO MARTINS LEITE 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 21/10/2014, Publicado no DJE: 23/10/2014. Pág.: 218)

Com efeito, restou comprovada a compra dos bilhetes informados da necessidade de apresentação de 90 minutos antes do horário marcado para o vôo, bem como a cobrança da multa para a remarcação das passagens aéreas. Também não há dúvida quanto ao horário em que os Apelantes se apresentaram para o embarque e para o despacho das bagagens, de, apenas, 1 hora.

Contudo, os Apelantes, ao se depararem com a perda do voo e a possibilidade de remarcação dos bilhetes que possibilitam a realização da viagem, optaram por ser realocados e por pagar a multa cobrada, embora sustentem a exorbitância do valor.

De fato, denota-se abusiva e desproporcional a multa fixada em R\$3.337,48 (três mil, trezentos e trinta e sete reais e quarenta e oito centavos) para a remarcação de bilhetes que foram adquiridos pelo valor de R\$ 2.898,78 (dois mil, oitocentos e noventa e

oito reais e setenta e oito centavos), a tese dos Apelantes de que é não foi razoável o preço cobrado para a alteração no transporte aéreo contratado.

Não obstante a legitimidade na cobrança de multa, não pode o fornecedor do serviço de transporte aéreo aproveitar-se do interesse do consumidor em realizar a viagem, aparentemente turística, para exigir-lhe valor descomedido para a remarcação das passagens.

Diante de tal quadro, no caso, mostra-se razoável e adequado o estabelecimento de multa para a remarcação dos bilhetes no percentual de 30% (trinta por cento) do montante pago para a aquisição dos trechos contratados, valor que se presta a evitar o enriquecimento ilícito da fornecedora e o empobrecimento dos consumidores, que remonta à quantia de R\$ 869,63, sendo imperioso a devolução de R\$ 2.467,85 aos consumidores.

No sentido do afirmado, confira-se os precedentes, *verbis*:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. PEDIDO DE CANCELAMENTO DE VOO. MULTA RESCISÓRIA. RETENÇÃO DE 40% DO VALOR PAGO. ABUSIVIDADE. (CDC, Art. 51, IV). REEMBOLSO DEVIDO. MULTA RESCISÓRIA FIXADA EM 10% SOBRE O VALOR DO CONTRATO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1) Trata-se de recurso inominado interposto pelo réu em face da r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais condenando-o ao pagamento do valor de R\$ 1.552,83, referente ao ressarcimento de parte do valor retido a título de multa rescisória. O recorrente argumenta que o pedido de cancelamento do voo foi de iniciativa do próprio consumidor, e que este estava ciente da aplicação da multa rescisória, não havendo ato ilícito praticado pela recorrente. 2) A relação jurídica estabelecida entre as partes de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990). 3) As regras de experiência comum revelam que nos contratos de transporte aéreo, a depender da tarifa do trecho adquirido, quando do pedido de remarcação ou cancelamento há a incidência de multa. Verifica-se, na espécie, que o cancelamento das passagens aéreas foi realizado por decisão da consumidora. Dessa forma, considerando que o pedido de cancelamento da viagem não decorreu de falha do serviço prestado pela requerida/recorrente a ensejar a extinção contratual, mostra-se razoável impor à autora/recorrida algum ônus pela rescisão. 4) Não obstante, a penalidade de retenção de 40% do valor pago a título de multa rescisória se mostra abusiva, em virtude da previsão legal contida no art. 51, inc. IV do CDC. 5) A multa rescisória tem caráter compensatório, ou seja, finalidade de compensar uma parte pela desistência da outra, indenizar uma pelos prejuízos sofridos em virtude da rescisão a que optou unilateralmente a outra. Dessa forma, eventuais danos que a requerida/recorrente sofreu em razão do cancelamento do contrato firmado pela autora/recorrida seriam compensados pelo pagamento pela desistente do valor de 10% sobre o contrato, patamar proporcional e razoável. 6) Recurso conhecido e desprovido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recorrente condenado ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação (art. 55 da Lei 9.099/95). 7) A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos art. 46 da Lei n. 9.099/95. (Acórdão n.978274, 20160610089636ACJ, Relator: MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO 1ª TURMA RECURSAL, Data de Julgamento: 27/10/2016, Publicado no DJE: 10/11/2016. Pág.: 264/269)

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. NO SHOW DO PASSAGEIRO. RESTITUIÇÃO DO VALOR DA PASSAGEM. POSSIBILIDADE. TARIFA PROMOCIONAL QUE NÃO PERMITE A COBRANÇA ABUSIVA DE TAXAS E MULTA. VALOR DA CONDENAÇÃO DE ACORDO COM O PREJUÍZO DO CONSUMIDOR. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal). O recorrido narra que chegou ao aeroporto quarenta e cinco minutos antes do embarque e foi informado que o voo já estava lotado e que as passagens seriam canceladas. Pretendeu a reparação por danos morais e materiais. O d. Juízo de Primeiro Grau entendeu que "(...) mesmo diante do descumprimento contratual, ocasionado pelo autor, por não ter respeitado o horário de "check in", a empresa ré não experimentou prejuízos. Do que se consta nos autos, os assentos estavam todos lotados, caso contrário não seria o caso de cancelamento das passagens do autor. Ademais, nenhuma prova carrou aos autos a ré de que sofreu qualquer prejuízo que seja, apto a embasar a penalidade aplicada (...)". Com base nessa conclusão, julgou parcialmente procedente o pedido e condenou a empresa recorrente a pagar ao recorrido o valor de R\$ 1.156,61 (mil cento e cinquenta e seis reais e sessenta e um centavos), a título de danos materiais.

A empresa/recorrente aduz que não há prova de que os assentos do voo estivessem lotados e, por isso, teria sofrido prejuízos em razão da não comercialização das passagens que foram disponibilizadas para o recorrido. Defende que o valor da condenação não está correto, que houve culpa exclusiva do recorrido no evento e, por fim, que a aplicação de taxas e multas não pode ser considerada abusiva quando aplicada ao passageiro que compra passagem promocional e não comparece ao embarque. Requer a improcedência do pedido. Sem contrarrazões. Não obstante as alegações da recorrente, da análise dos autos percebe-se que não houve prova de que o voo prosseguiu com assentos vagos, o que justificaria, em tese, o alegado prejuízo à empresa aérea. Ou seja, não se desincumbiu do ônus do art. 333, II, do Código de Processo Civil. Observo que a condenação por danos materiais registrada na r. sentença está correta, na medida em que pretende ressarcir o recorrido do valor gasto com as passagens (R\$ 1.196,60), menos a quantia já reembolsada (R\$ 478,64), acrescida dos valores cobrados como multas e taxas (R\$ 199,65 e R\$ 239,00), o que resulta no valor de R\$ 1.156,61 (mil cento e cinquenta e seis reais e sessenta e um centavos).

A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, a qual harmoniza-se com o sistema de produção e consumo em massa e protege a parte mais frágil da relação jurídica, razão pela qual não se perquire a existência ou não de culpa do consumidor.

Mostra-se abusiva a não restituição do valor das passagens, quando o consumidor não utiliza o serviço e quando a empresa não sofre prejuízo algum com essa não utilização, pois, obviamente, vendeu os assentos do recorrido para outros passageiros.

Ante o exposto, NEGOU PROVIMENTO ao recurso e mantenho a r. sentença recorrida. Vencida a parte recorrente, deverá arcar com custas processuais. Sem condenação em honorários advocatícios, em razão da ausência de contrarrazões. Acórdão lavrado conforme o art. 46 da Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995.

Ademais, na hipótese dos autos, não há falar-se em abalo psicológico reparável, vez que os Apelantes deram causa ao evento danoso, qual seja a apresentação extemporânea para os procedimentos necessários de embarque. Portanto inexistente dano moral reparável.

Ante o exposto, CONHEÇO do recurso e DOU PARCIAL PROVIMENTO e, ao reformar a r. sentença, fixo multa de remarcação dos bilhetes aéreos no percentual 30% (trinta por cento) do preço pago para a aquisição dos bilhetes pelos Apelantes, condenando a ré ao pagamento aos consumidores o valor de R\$ 2.467,85 (dois mil, quatrocentos e sessenta e sete reais e oitenta e cinco centavos), a ser corrigido desde a data do desembolso e com juros de mora de 1% da citação..

É o voto.

**O Senhor Juiz JOAO LUIS FISCHER DIAS - 1º Vogal**

Com o relator

**O Senhor Juiz ARNALDO CORREA SILVA - 2º Vogal**

Com o relator

### DECISÃO

CONHECIDO. RECURSO PROVIDO EM PARTE. UNÂNIME

Imprimir