

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1001230-84.2018.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Eliane de Souza Pires**  
 Requerido: **Air Canada**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini**

Vistos,

Cuida-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, ajuizada por ELAINE DE SOUZA PIRES, devidamente qualificada nos autos, em face de AIR CANADA, igualmente qualificada, requerendo a condenação da ré ao pagamento dos valores de R\$ 723,53 a título de dano material e de R\$ 10.000,00 pelo dano moral sofrido. Aduz, em síntese, que: a) é portadora de necessidades especiais; b) após viagem realizada para os EUA, estava previsto seu retorno para o Brasil em 01.03.2017 através dos voos Flight 701T - de Seattle-Tacoma (EUA) até Vancouver (Canada), pela Alaska Airlines, Flight AC102 - de Vancouver até Toronto (Canada) e Flight AC090 - de Toronto (Canada) até São Paulo, ambos pela Air Canada; c) no desembarque em São Paulo deveria embarcar para Campo Grande, onde possui imóvel; d) no embarque em Seattle solicitou atendimento especial, com cadeiras de rodas, para embarque e desembarque; e) a solicitação foi atendida no aeroporto de Vancouver pela Alaska Airlines; f) no desembarque em Toronto não recebeu auxílio de locomoção, sendo orientada por uma atendente que se apressasse ao embarque do voo para São Paulo, pois o procedimento já havia iniciado; g) após longo percurso, chegou ofegante e com as pernas trêmulas caiu; e h) na queda bateu a cabeça, ocasionando corte.

Alega que foi socorrida por passageiros que ali estavam e, após o atendimento passou a ser feito por funcionários da ré, sendo auxiliados por tradutor; que no



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

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**4ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

hospital foi entrevistada por enfermeiros e assistente social e encaminhada para sutura do ferimento após procedimentos administrativos; que foi liberada após seis horas, tendo a ré, providenciado hospedagem no Hotel Crownw Plaza até a hora do embarque para o Brasil. Após todo o transtorno, precisou desembolsar a passagem para Campo Grande sozinha e, que a família da autora entrou em pânico em não saber seu paradeiro, já que a autora não chegou em seu destino no voo previsto.

Juntou documentos (fls. 19/40).

A ré Air Canada, em contestação (fls. 58/73), aduz, em síntese, que: a) em nenhum momento foi solicitada qualquer assistência com cadeiras de rodas; b) o pedido de assistência para pessoas com necessidades especiais tem que ser feito no momento em que se realiza a reserva ou, no máximo 48 horas antes do embarque; c) a autora informa que solicitou assistência perante a empresa Alaska no voo original; d) que autora informou, na ocasião do acidente, que era diabética e que não comia desde as 09:00 horas, permanecendo 14 horas em jejum; e) inexistência de nexo causal entre a perda do voo doméstico e a ré; e f) o destino final da autora era São Paulo e não Campo Grande. Pugna pela aplicação das normas dispostas na Convenção de Montreal e a improcedência dos pedidos.

Juntou documentos (fls. 74/160).

Em réplica a autora reiterou seus reclamos (fls. 164/169).

Tradução Juramentada de documentos apresentados pela ré às fls. 170.

Manifestação da autora sobre os documentos apresentados (fls. 176).

É o relatório.

Fundamento e decido.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, NCPC, sendo suficientes os elementos contidos nos autos para o deslinde da demanda.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, ajuizada pela autora em razão de ter sofrido queda quando se dirigia até o portão de embarque da empresa ré no Aeroporto de Toronto - Canada, vindo a sofrer ferimentos na testa. Alega que foi levada por paramédicos até o Hospital William Osler Health System e após seis horas de atendimento a ré providenciou sua hospedagem no Hotel Crownw Plaza até o



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

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

embarque para o Brasil, ocorrido no dia seguinte. Por consequência precisou desembolsar passagem para Campo Grande/MS, por ter perdido o voo na data anterior.

Imputa responsabilidade à ré pelos danos sofridos, pois teria solicitado atendimento especial, com cadeira de rodas, para embarque e desembarque, não sendo atendida.

Aplica-se, no caso em tela, a Convenção de Montreal.

A temática em questão foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, o qual fixou, em sede de repercussão geral (Tema 210), que: *“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores de responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”*.

Dessa forma, a prevalência da Convenção de Montreal, que passou a vigorar com o advento do Decreto nº 5.910, sobre o Código de Defesa do Consumidor, deve aqui ser observada, já que é o caso dos autos. Ainda, observa-se o princípio da especialidade, por se tratar de relação de consumo específica, ou seja, transporte internacional de passageiros, sobrepesando em detrimento da lei geral.

Superada essa questão passo a análise dos pedidos.

Em relação aos danos morais, tratando-se de transporte de pessoas, a preocupação com as denominadas obrigações de segurança e proteção assume especial relevo, sendo consideradas essenciais.

Nada obstante o reconhecimento da obrigação essencial de proteção ao passageiro, submetido à sua hipossuficiência técnica presumida, impõe-se a ele o dever de colaboração, de modo a permitir ao transportador o integral implemento de sua obrigação respectiva, ou seja, o transporte do ponto de partida ao de destino, em condições de segurança.

As obrigações fundamentais do passageiro são: o pagamento pelo transporte contratado; a apresentação no aeroporto, para iniciar a viagem, no dia e horário pactuados; o adimplemento das disposições administrativas; e observar os regulamentos fixados pelo transportador.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**4ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Em complemento aos referidos deveres, entende-se que, no âmbito do dever de colaboração que norteia contratos desse tipo, a observância da boa-fé objetiva impõe, outrossim, ao passageiro o implemento dos deveres anexos de informação ao transportador, destacando-se o estabelecido na resolução nº 280/2013 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAEs): Deveres – **No momento da venda da passagem, a empresa aérea deve perguntar sobre a necessidade de atendimento especial e o passageiro também tem o dever de informar à empresa aérea sobre suas necessidades (ajuda técnica, acompanhante e/uso de oxigênio suplementar, por exemplo) no ato da compra da passagem, até mesmo pela internet, com antecedência que pode variar entre 48 a 72 horas do embarque, dependendo do tipo de necessidade.** A empresa terá que responder à solicitação em até 48 horas. (Grifei)

Analizando os documentos carreados aos autos, verifica-se que a autora não adotou os procedimentos adequados que a situação exigia. Isso porque o comprovante de reserva de passagem aérea adquirido com a empresa Latam (fls. 23/24), no campo “outras solicitações” não consta nenhuma solicitação de assistência especial, presumindo-se, assim, que a necessidade de auxílio especial era desnecessária.

Outrossim, a autora juntou bilhetes de diversas empresas aéreas (fls. 19/26) e nenhum deles é acompanhado do comprovante de reserva constando a observação de que necessitava de auxílio especial.

A alegação de que requereu e recebeu auxílio para a empresa Alaska, não estabelece obrigação da empresa ré em prestar o auxílio especial. Isso porque, tratando-se de trechos distintos, referido pedido deveria ter sido feito no momento de adquirir a passagem aérea para a empresa que emitiu o bilhete, ou seja, Air Canada.

De todo modo, nada de abusivo há na conduta da companhia aérea ao exigir a solicitação prévia de cadeira de rodas aos seus clientes, para melhor equacionar as questões logísticas relativas a tal proceder.

Nesse sentido: APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL – Pretensão à condenação da



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

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**4ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

companhia aérea ao pagamento de indenização por danos decorrentes da suposta não disponibilização de cadeira de rodas – Prova nos autos de que a parte autora desatendeu exigência de solicitação de transporte especial com antecedência de 24 horas – Ausência de prova de que a suposta falta de cadeira de rodas causou a perda do voo. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação 1016629-38.2014.8.26.0003; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/06/2015; Data de Registro: 11/06/2015).

Ainda, em relação ao acidente ocorrido, documentos de fls. 61/63 e 171/172, juntados pela ré, informam que a autora declarou, durante atendimento médico, que tem diabetes e que não ingeria alimentos desde as 09 horas da manhã, permanecendo por mais de 14 horas sem alimentação, fato que não foi especificamente impugnado.

Nesse contexto, a autora pode ter colaborado para que ocorresse a sua queda.

As alegações de que o acidente se deu em virtude da atitude da atendente, que a teria feito acelerar os passos para que não perdesse o voo e, que a empresa ré não prestou informações aos seus familiares, não vingam. Não tendo informado suas condições especiais, a autora foi tratada como passageira comum e a opção por correr para não perder o voo não lhe foi imposta, mas sugerida.

Quanto ao aviso à sua família, uma vez que lhe foi providenciado atendimento médico e tradutor, ainda que não falasse a língua do país de embarque, podia ter solicitado que o ocorrido fosse comunicado aos seus familiares.

Ao constatar o acidente, a ré adotou os procedimentos necessários que a ocasião exigia, tais como: a) tradutor; b) socorro providenciado por funcionários, acionando remoção até o hospital; c) tradutor; d) voucher de limusine para retornar ao aeroporto após o atendimento no hospital; e e) hospedagem no Hotel Crownw Plaza, até o embarque para o Brasil.

Assim, ausente o nexo de causalidade entre a atividade desenvolvida pela empresa aérea e o dano sofrido pela autora, de rigor a improcedência do pedido de indenização por danos morais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Em relação aos danos materiais.

Não configurada a responsabilidade pelo acidente sofrido pela autora e, tendo prestado o auxílio necessário que a situação exigia, entende-se que não cabe à ré o reembolso da passagem do trecho São Paulo/Campo Grande.

O contrato de transporte aéreo internacional, firmado entre autora e ré no momento da aquisição do bilhete, foi cumprido no momento que houve o embarque em Toronto e o desembarque em São Paulo.

Nota-se que o trecho São Paulo/Campo Grande, não faz parte do contrato de transporte aéreo internacional estabelecido com a empresa ré, já que o bilhete foi adquirido, em operação distinta, junto à empresa Latam. Assim, não se pode considerar o referido trecho em conexão como fração da obrigação assumida pela empresa Air Canada.

Destarte, improcede o pedido de indenização por dano material.

Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial.

Sucumbente, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor atribuído a causa.

Publique-se. Intime-se.

São Carlos, 11 de maio de 2018.

**Juiz(a) Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini**

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**