



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292343

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086995-87.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIA ALVAREZ REIS CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada SOCIE TE AIR FRANCE - AIR FRANCE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 25704

Apelação: 1086995-87.2023.8.26.0100

Origem: 32ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

Juíza de 1ª Instância: Gabriela Fragoso Calasso Costa

Apelante: Júlia Alverez Reis Cunha

Apelada: Société Air France

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Autora que adquiriu passagens aéreas partindo de Brasília e destino em Paris, com conexão em Guarulhos, e o serviço adicional de transporte de animal de estimação não foi disponibilizado, como constava do site da ré, porque o primeiro voo era operado pela Gol, que não realiza o transporte de animais em voos segmentados, envolvendo outras companhias. Defeito no dever de informação e, conseqüentemente, do serviço prestado pela ré, que impõe o dever de indenizar. Sentença de parcial procedência, condenou a ré no pagamento de indenização por danos materiais e morais, estes arbitrados em R\$ 3.500,00. Pretensão recursal de majoração do valor da indenização por dano moral e que a ré responda integralmente pelos ônus de sucumbência. Valor arbitrado pela sentença para os danos morais que se mostra adequado ao propósito reparatório e pedagógico, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Impossibilidade de majoração, pois apesar do atraso e na perda de tempo produtivo, a viagem foi realizada, o animal transportado e a autora não demonstrou dano efetivo, sequer há informação de quanto dias duraria a viagem e se a sua permanência em Paris foi encurtada. Sucumbência, no entanto, integral da ré, pois o pedido de indenização por danos materiais foi integralmente acolhido e o arbitramento dos danos morais em valor inferior ao pretendido não configura sucumbência parcial, conforme a Súmula 326 do STJ. Sentença parcialmente reformada.

Recurso de apelação provido, em parte, apenas para condenar a ré integralmente no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Vistos, etc...

Adotado o relatório da sentença de fls. 129/133, complementada pela decisão de fl. 147, que julgou parcialmente procedente a

ação de indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformada, a autora interpõe recurso de apelação.

Alega a apelante, em síntese, que todos os seus pedidos foram acolhidos, pois não consta do pedido inicial o pagamento de quantias suplementares para o transporte do gato, razão pela qual a ré deve ser condenada integralmente nos ônus de sucumbência. Ademais, o arbitramento da indenização por dano moral em valor inferior ao pleiteado não implica em sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ.

Sustenta que a indenização por danos morais, fixada em R\$ 3.500,00, merece majoração, considerando que perdeu seis dias de sua viagem previamente agendada, sendo submetida a novas taxas, sendo que a ré não prestou informações de maneira clara, *“culminando no cancelamento do voo da Apelante e angústia quanto ao transporte de seu gato”*.

Pugna pelo provimento do recurso, para que a indenização por danos morais seja majorada para R\$ 20.000,00, bem como para condenar a ré integralmente nos ônus da sucumbência.

A ré apresentou contrarrazões (fls. 180/185).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Júlia Alvarez Reis Cunha ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais contra a Société Air France porque, segundo alegou, comprou bilhetes aéreos de Brasília para Paris, no dia 19/04/2023, às 11h35, com conexão em Guarulhos. Afirma que o primeiro voo seria operado pela companhia Gol, parceira da ré. Antes de adquirir a passagem, verificou as regras da ré para o transporte de animal de estimação na cabine da aeronave, constatando ser necessário comprar a passagem para só depois contratar o serviço adicional e incluir o animal. No entanto, após concluir a compra da passagem, o serviço adicional não foi disponibilizado, obtendo informações desencontradas. Ao final, foi obrigada a adiar a viagem para 25/04/2023, desmembrando as passagens, de forma que contratou com a ré apenas o transporte de Guarulhos a Paris, desembolsando R\$ 2.062,13 pelo adiamento e desmembramento. Ademais, comprou novo bilhete aéreo da Gol, para o transporte entre Brasília e Guarulhos, ao custo de R\$ 1.439,27. Entende que houve falha na prestação do serviço de transporte aeroviário, com evidente falha no dever de informação. Pleiteia a condenação da ré no pagamento de

indenização por danos materiais (R\$ 2.062,13 + R\$ 1.439,27) e por danos morais, a ser arbitrada em R\$ 20.000,00.

A sentença acolheu em parte o pedido inicial porque não consta do *site* da ré a informação de que o transporte de animais de estimação não seria admitido em viagens segmentadas, tampouco a necessidade de consulta à empresa parceira. Considerou que houve violação ao direito de informação. Condenou a ré no pagamento de R\$ 2.062,13, pelo adiamento e cancelamento do voo, e R\$ 1.439,27, para a compra de nova passagem de Brasília a Guarulhos, com correção monetária do desembolso e juros da citação. Os danos morais restaram demonstrados, decorrente da deficiente informação, do tempo perdido nos canais de comunicação da ré e pelo adiamento da viagem, sendo arbitrados em R\$ 3.500,00, com correção monetária a partir da sentença e juros de mora desde a citação. Parcial a sucumbência, condenou a ré no pagamento de 70% das custas processais e dos honorários advocatícios de 10% do valor da condenação; e, a autora, no pagamento de 30% das custas e honorários do advogado da ré de 10% dos pedidos rejeitados.

Ausente recurso da ré, a questão devolvida a este Tribunal se restringe ao valor da indenização por danos morais e aos ônus de sucumbência.

Incontroverso que a autora adquiriu bilhetes aéreos de Brasília e destino em Paris, com conexão em Guarulhos, e que o serviço adicional de transporte de animal de estimação não foi disponibilizado, como constava do *site* da ré, porque o primeiro voo era operado pela Gol, que não realiza o transporte de animais em voos segmentados, envolvendo outras companhias.

O defeito no dever de informação e, consequentemente do serviço prestado pela ré, fez com que a autora tenha tido de desmembrar o voo e adquirir novo bilhete aéreo de Brasília a Guarulhos, postergando a viagem em seis dias (de 19 a 25/04/2023).

A responsabilidade da ré é objetiva, nos termos da legislação consumerista, por isso o não cumprimento do contrato na forma estabelecida caracteriza fortuito interno e, portanto, defeito na prestação dos serviços, sendo cabível o pedido indenizatório.

Evidente que em havendo o cumprimento da Resolução 400 da ANAC, e uma vez observados critérios de razoabilidade e proporcionalidade, nem sempre será o caso de impor responsabilidade à companhia aérea.

No entanto, no caso concreto, os danos morais restaram caracterizados, pois há que se ponderar que o atraso de seis dias não se resume a um mero dissabor, mas é fonte de apreensão e desconforto, inclusive importando em prejuízo à programação de viagem.

Ademais, a autora demonstrou a perda de tempo, a justificar a aplicação da teoria do desvio produtivo, ao entrar em contato seguidas vezes com a ré, através de diversos canais de comunicação, conforme a relato de fl. 3, não especificamente impugnado, que, por isso, reputa-se verdadeiro.

Conclui-se, portanto, que ficou demonstrado o dano indenizável.

Quanto à fixação do valor da indenização, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-lo de forma moderada, de um lado para não ser insignificante, sequer minimizando as consequências do dano experimentado, e tampouco excessiva, permitindo o locupletamento ilícito ao ofendido.

Reputo como suficiente o valor arbitrado pela sentença (R\$ 3.500,00), adequado ao propósito reparatório e, também, pedagógico, para que fatos semelhantes não tornem a ocorrer.

Não há como acolher o montante estimado pela autora (R\$ 20.000,00) pois, em que pese ter os transtornos causados, a viagem foi ao final realizada e o animal foi transportado.

Ademais, não há se falar em dano presumido, vedado pelo art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica¹; e a autora não demonstrou, como lhe incumbia, efetivo prejuízo que o atraso lhe trouxe, pois sequer há informação de quanto dias duraria a viagem e se a sua permanência em Paris foi encurtada.

Por fim, pretende a autora que os ônus de sucumbência sejam integralmente carreados à ré.

Na inicial, requereu a autora indenização por danos materiais, consubstanciados na tarifa de R\$ 2.062,13 pelo adiamento e desmembramento da passagem de Guarulhos a Paris, bem como pela despesa extra de R\$ 1.439,27 com a compra de novo bilhete da Gol de Brasília a Guarulhos.

¹ A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

Diferentemente do que consta da sentença, a autora não pleiteou o reembolso das tarifas de transporte do animal de Brasília a Guarulhos (R\$ 250,00) e de Guarulhos a Paris (R\$ 988,42), por isso o pedido de indenização por danos materiais foi integralmente acolhido.

Já com relação aos danos morais, a autora estimou os danos em R\$ 20.000,00 e a condenação foi fixada em R\$ 3.500,00, mas o arbitramento da indenização em valor inferior ao pretendido não implica em sucumbência parcial, conforme o entendimento firmado pelo STJ na Súmula 326².

Portanto, deve a ré arcar integralmente com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, inaplicável a majorante do art. 85, § 11, do CPC, por se tratar de recurso parcialmente provido, conforme a tese fixada pelo STJ no julgamento dos REs n^{as}. 1.865.553-PR, 1.865.223-SC e 1.865.633-RS (Tema 1.059)³.

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, apenas para condenar a ré integralmente nos ônus sucumbenciais.

Nuncio Theophilo Neto
Relator

² Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

³ A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.