



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338158

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010272-66.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRUNA MOREIRA PASSOS, é apelada SOCETE AIR FRANCE - AIR FRANCE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1010272-66.2024.8.26.0011

Apelante: BRUNA MOREIRA PASSOS

Apelados: SOCIETE AIR FRANCE - AIR FRANCE

Origem: 04ª Vara Cível do Foro Regional XI - Pinheiros

Voto nº 15.007

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA.**

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DEFEITO NOS ASSENTOS PREMIUM CONTRATADO. DANOS MATERIAIS VERIFICADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. A responsabilidade da ré e a existência de danos materiais parciais foram reconhecidos na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado. **Primeiro, determino a devolução integral dos valores do assento contratado pela autora.** A autora adquiriu serviço da companhia ré, na classe econômica premium pelo valor de R\$ 1.665,55. No entanto, o assento apresentava defeitos que impediram a autora de usufruir do benefício contratado. Evidente o descumprimento do contrato pela ré. O contexto provocado colocou a autora em situação de notório desconforto. Evidente o descumprimento do contrato pela ré. De rigor a devolução INTEGRAL dos valores pagos correspondentes a tarifa de upgrade de classe não utilizada pela autora. **E segundo, restaram provados os danos morais.** A autora adquiriu upgrade de classe justamente para desfrutar de maior conforto em um voo de mais de 12 horas, contudo, o assento apresentou defeitos. Aliás, a autora demonstrou a impossibilidade de reclinar o assento e de levantar o apoio de pés, através do vídeo acostado. A autora não usufruiu integralmente dos benefícios do assento legitimamente contratados e experimentou descaso da empresa aérea. Restou evidente a frustração da autora que esperava desfrutar do conforto oferecido pela companhia aérea ré, o que não foi possível. Indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interpostos pela autora **BRUNA MOREIRA PASSOS**, no âmbito da ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de **SOCIETE AIR FRANCE - AIR FRANCE**.

A r. sentença (fls. 89/93) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"A ré confirma que o apoio para pés não funcionava, bem como não impugnou a alegação de defeito da função de reclinar da poltrona, limitando-se a afirmar que a autora não provou o defeito afirmado. Nesse passo, controverter uma afirmação exige a apresentação de afirmação antagônica, isto é, se a ré pretendia controverter a afirmação de que a poltrona da autora não estava reclinando, deveria apresentar afirmação contrária, isto é, que a poltrona estava reclinando normalmente e a questão se resolveria pela produção de provas ou pelo ônus da prova se não houvesse a prova do fato. Ao se limitar a afirmar que não há prova do defeito, a ré não controverte efetivamente a alegação da autora, de forma que o fato que não é controvertido, prescinde de produção de provas. Em suma, alegar que a autora não provou determinado fato, sem apresentar alegação de fato oposta à da autora é um nada jurídico, pois apenas fatos efetivamente controvertidos precisam ser provados. Ainda que assim não fosse, caberia à ré provar que o defeito não existia (inciso I do §3º do art. 14 do CDC), comprovando que a poltrona reclinava normalmente (o que afasta a alegação da prova de fato negativo), mas esta não teve interesse em produzir provas (fl. 86). Assim, tomo como incontroverso que havia um defeito na poltrona da ré utilizada pela autora, que não reclinava, além de defeito incontroverso e confesso pela ré de que o apoio para pés não funcionava. A controvérsia restringe-se à análise de se tais fatos ensejam a restituição do valor pago pela autora para utilização da classe premium economy e se geram danos morais indenizáveis. A ré confessa que houve "um pequeno descumprimento contratual" (fl. 44), sendo confesso, ainda que em parte, que o serviço ofertado pela ré e adquirido pela autora não foi devidamente prestado. Restando configurada a falha na prestação dos serviços, ainda que parcial, é cabível a restituição proporcional dos valores pagos pela autora para upgrade de classe. Considerando que é notório que a classe premium economy oferece diversos benefícios visando maior conforto aos clientes, incluindo o maior reclino da poltrona, suporte para apoio dos pés (itens que não funcionaram no caso da autora), além de assento maior, maior distância entre os assentos, alimentação e entretenimento diferenciados, entre outras comodidades, o ressarcimento deverá ser parcial, uma vez que apenas parte daquilo que foi ofertado pela ré e pago pela autora não funcionou adequadamente. Nesse sentido, a restituição de 50% do valor de R\$ 1.655,55 pagos pelo upgrade, ou seja, R\$827,77, revela-se adequada e proporcional ao descumprimento contratual parcial por parte da ré, sem implicar em vantagem indevida à autora. Em se tratando de descumprimento contratual, este valor será atualizado monetariamente desde o prejuízo, em 15 de maio de 2024 e com os juros legais de a citação, em 4 de julho de 2024. Por outro lado, a autora não comprovou que os defeitos constatados (impossibilidade da poltrona reclinar e de obter apoio para os pés) tenham comprometido substancialmente a viagem, tratando-se de mero contratempo que não configura dano moral*

indenizável. Ainda que se possa considerar que a ausência de reclinção da poltrona do autora e de funcionamento do apoio para pés tenha causado desconforto a esta, tal situação, por si só, não é capaz de gerar dano moral, por se tratar de mero inconveniente, desconforto e dissabor, que não são capazes de violar a dignidade ou atingir os direitos da personalidade da autora, ou seja, que não alcançam a esfera do dano moral. (...) Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para condenar a ré a ressarcir à autora o valor de R\$ 827,77, atualizados pelo IPCA desde 15 de maio de 2024 e com juros legais desde 4 de julho de 2024. Assim, resolvo o mérito da questão, nos termos do inciso I do art. 487 do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência recíproca, condeno cada parte ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como arbitro os honorários advocatícios da demanda, com fundamento nos §§2º e 8º do art. 85 do Código de Processo Civil, em 16% do valor atualizado da causa, sendo 8% aos advogados da autora e 8% aos advogados da ré, como autoriza o E STJ (REsp nº 2.153.397). Sobre a verba honorária serão contados juros de mora pela taxa a partir do trânsito em julgado desta sentença (STJ in REsp nº 771.029/MG, j. 27/10/09), quando, eventualmente, configurar-se-á a mora quanto ao pagamento dos honorários. PIC”

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 96/102). Em síntese, sustentou a necessidade de indenização por danos materiais em sua totalidade, tendo em vista que a r. Sentença reconheceu expressamente a existência de falha na prestação de serviços aéreos. Arguiu que tal situação impõe o direito à devolução integral do valor pago pelo upgrade, já que o serviço essencial para a escolha da Apelante – o conforto superior – foi completamente prejudicado. Ademais, sustentou a existência de danos morais passíveis de reparação diante da falha. Ao final, pugnou pela reforma da r. Sentença para sua procedência total.

A companhia aérea ofertou **contrarrazões** (fls. 108/112) solicitando a manutenção da r. Sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fls. 103/104).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

1. Responsabilidade da ré pelo evento danoso

Resultou do processo que a autora adquiriu passagens aéreas operada pela companhia aérea ré, para o trecho Paris – São Paulo. Posteriormente, decidiu fazer um upgrade em sua reserva para que pudesse sentar-se junto à classe econômica premium, pagando o valor extra de R\$ 1.665,55. Todavia, ao sentar em sua poltrona, notou que não era possível reclinar o assento e tampouco levantar o apoio de pés. Narrou que, ao verificar o defeito em seu assento, solicitou aos tripulantes a sua realocação, para que não viajasse em uma cadeira defeituosa e totalmente desconfortável, no entanto, o seu pedido foi completamente ignorado e o apoio necessário não lhe foi prestado. Em razão disso, a autora, passou toda a viagem ereta, em posição totalmente desconfortável, sem poder reclinar a sua poltrona ou esticar as suas pernas, além de não conseguir descansar, dado o extremo desconforto e dor que sentia. Daí os pedidos de devolução dos valores despendidos para aquisição do upgrade de classe no valor de R\$ 1.655,55, bem como a indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Na contestação (fls. 24/27), a companhia aérea ré alegou que inicialmente ofereceu proposta de acordo. No mérito, alegou que a autora utilizou o assento mais confortável e usufruiu dos serviços da classe premium economy adquiridos. Afirma que a autora não comprovou que seu assento não reclinava, tendo apenas demonstrado problema no apoio de pés que não ficava firme, porém que tal fato não causou danos à autora. Afirma que houve apenas um pequeno descumprimento contratual, em situação que não ultrapassa o mero dissabor, não havendo ato ilícito praticado, impugnando o pedido de indenização por danos morais. Subsidiariamente, requereu a moderação no arbitramento de valor para a indenização por danos morais. Por fim, requereu a total improcedência dos pedidos.

Passo a apreciar os pontos controvertidos.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). Ganham relevância o direito básico à efetiva reparação dos danos morais (art. 6º) e a necessidade do cumprimento contratual pela fornecedora (art. 30).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte aéreo, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

Ainda, destaco que a Convenção de Montreal, nos termos da orientação fixada no Recurso Extraordinário com repercussão geral nº 636331-RJ, relator o Ministro GILMAR MENDES, julgado em 25/05/2017, deve ser aplicada à reparação dos danos materiais, mas não deve incidir em casos de específicos de reparação dos danos morais. Nesse sentido, a Ministra Rosa Weber, em seu voto, foi precisa: "... a Convenção de Varsóvia não cuidou dos danos morais, não cabendo, nessa perspectiva, estender a estes a aplicação dos limites indenizatórios estabelecidos no mencionado pacto internacional."

A responsabilidade da ré e a existência de danos materiais parciais foram reconhecidos na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado.

A questão central do recurso localiza-se na pretensão da autora de (i) ver majorado o valor da indenização dos danos materiais para contemplar a devolução integral do valor pago pelo upgrade e (ii) reconhecimento de danos morais passíveis de reparação no evento danoso.

1. Danos materiais

No caso concreto, restou incontroverso que a autora adquiriu serviço da companhia ré para upgrade de classe econômica premium, pagando o valor de R\$ 1.665,55 (fls. 21), no entanto, o assento apresentava defeitos que impediram a autora de usufruir do benefício contratado.

Evidente o descumprimento do contrato pela ré. O contexto provocado colocou a autora em situação de notório desconforto.

Aliás, em sua contestação, a companhia aérea reconhece que houve descumprimento contratual (fls. 44): "*Nos presentes autos, houve um pequeno descumprimento contratual, situação que não ultrapassa o mero dissabor cotidiano. E o simples descumprimento contratual, notoriamente, não é capaz de ensejar danos morais (...)*"

Assim, preservado o convencimento externado em primeiro grau, de rigor a devolução INTEGRAL dos valores pagos correspondentes a tarifa de upgrade de classe não utilizada pela autora.

E nem se diga que o fato da autora ter usufruído dos demais benefícios que a classe Premium Economy disponibiliza ao passageiro, afastasse a responsabilidade da ré. Até porque, quando a autora contratou os serviços esperava vivencia-lo em sua integralidade, e não parcialmente.

Assim, determino a devolução, a título de indenização por danos materiais, no importe de R\$ 1.665,55 (mil seiscentos e sessenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos).

O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, 04/07/2024 - fl. 36) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir da data do desembolso).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

2. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação.

A autora adquiriu upgrade de classe justamente para desfrutar de maior conforto em um voo de mais de 12 horas, contudo, o assento apresentou defeitos. Conforme narrativa inicial a autora *"passou toda a viagem ereta, em posição totalmente desconfortável, sem poder reclinar a sua poltrona ou esticar as suas pernas, além de não conseguir descansar, dado o extremo desconforto e dor que sentia."*

Aliás, a autora demonstrou a impossibilidade de reclinar o assento e de levantar o apoio de pés, através do vídeo acostado (fls. 22).

A autora não usufruiu integralmente dos benefícios do assento legitimamente contratados e experimentou descaso da empresa aérea. Restou evidente a frustração da autora que esperava desfrutar do conforto oferecido pela companhia aérea Ré, o que não foi possível.

Acontecimentos desse tipo – defeito nos assentos contratados - causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem atrasos de voos, cancelamento ou alterações. E, por maior que seja a atenção material dispensada pela companhia aérea com ressarcimento de transporte ou alimentação, dificilmente o consumidor tem o transtorno experimentado plenamente reparado pelo simples fato de que, em viagens aéreas, criam-se expectativas (ao passageiro e seus parentes) e ansiedades. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no

horário ou dia marcados como programado.

Nesse sentido, confira-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

"Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. Defeito na poltrona que impediu o ajuste de posição. Dano moral configurado. Adequação do montante arbitrado na r. sentença, consoante as circunstâncias do caso concreto. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido." (Apelação cível nº 1065768-41.2023.8.26.0100, 20ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador LUIS CARLOS DE BARROS, julgado em 19/08/2024)

"AÇÃO INDENIZATÓRIA. POLTRONA DA CLASSE DEFEITUOSA. TRANSPORTE AÉREO. R. Sentença de parcial procedência para restituição de valores e danos morais. 1. Plena aplicação do código de defesa do consumidor. Falha na prestação de serviços. 2. Apelante que adquiriu bilhete aéreo na classe executiva buscando maior comodidade, no entanto, ao dirigir-se ao local designado, reparou que a poltrona adquirida estava com defeitos. 3. Danos materiais que deve refletir o prejuízo material, r. sentença mantida nesse capítulo. 4. Elementos fáticos que retratam a existência de danos morais. R. sentença reformada nesse capítulo.(...) 6. Recurso do autor parcialmente provido." (Apelação cível nº 1051338-21.2022.8.26.0100, 22ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador ROBERTO MAC CRACKEN, julgado em 29/06/2023)

Passo a fixar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa linha de pensamento, fixo indenização por danos morais devidos a autora no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.

O valor será acrescido de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Concluindo-se, DOU PROVIMENTO ao recurso da autora.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso da autora, para reformar a r. Sentença e ampliar a procedência da ação, nos seguintes termos:

(a) ao ressarcimento integral dos valores despendidos para contratação dos valores pagos correspondentes a tarifa de upgrade de classe não utilizada pela autora, no importe de R\$ 1.665,55 (mil seiscentos e sessenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos). O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, 04/07/2024 - fl. 36) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir da data do desembolso) e

(b) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir de 04/07/2024 - fl. 36).

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. A ré suportará integralmente aquelas verbas, porque sucumbiu na totalidade dos pedidos. Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, a ré pagará os honorários do advogado da autora, que fixo em 20% no valor integral da condenação (valores das indenizações dos danos materiais e danos morais acrescidos de juros de mora e correção monetária). Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

Alexandre David Malfatti
Relator