



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418147

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1140714-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes REGINA CALIL TOMASELLI e DELFIO JOSE TOMASELLI, é apelado ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11785

APELAÇÃO Nº: 1140714-47.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 23ª VARA DO FORO CENTRAL CÍVEL

APELANTES: REGINA CALI TOMASELLI E OUTRO

APELADA: ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.

JUIZ: MARCOS DUQUE GADELHO JUNIOR

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. ASSENTO QUEBRADO SEM QUALQUER RECLINAÇÃO. VIAGEM RETORNO DE 12 HORAS. AUTORES IDOSOS. DANO MORAL CONFIGURADO E QUE DEVEM SER MAJORADOS. PRECEDENTE DESTA E. CORTE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença de fls. 134/136 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória proposta por **REGINA CALI TOMASELLI E OUTRO** contra **ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.**, nos seguintes termos: *“a fim de condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor total de R\$ 4.000,00, acrescidos de correção monetária, pela tabela do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da presente sentença (Súmula 362/STJ), e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação. Em face da sucumbência mínima dos autores, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em R\$ 1.000,00, na forma dos §§ 2º e 8º do artigo 85 do Código de Processo Civil.”*

Irresignados, recorrem os autores às fls. 141/152. Relatam que as poltronas estavam quebradas, com a função de reclinção danificada, o que os levou a ficar 12 horas na mesma posição desconfortável. Asseveram que não houve sequer tentativa de solução durante o voo, tendo a companhia aérea os ignorado por completo. Defendem a majoração dos danos morais de R\$ 4.000,00 (metade para cada autor), para R\$ 10.000,00 para cada um.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo com recolhimento de custas às fls. 153/154. Contrarrazões pelo improvimento. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, que quanto ao seu objeto, merece provimento.

Trata-se de ação indenizatória proposta por **REGINA CALI TOMASELLI E OUTRO** contra **ITALIA TRANSPORTO AEREO S.P.A.**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“Aduzem os requerentes terem contratado os serviços da ré para viajar à Itália, porém, durante o retorno ao Brasil, mais especificamente no trecho entre o aeroporto de Roma e São Paulo (fls. 22 e 26 – voo AZ678) constatarem flagrante descumprimento do contrato de transporte do fornecer. Isso porque foram alocados em assentos quebrados e inadequados, resultando em uma viagem desconfortável de 12 horas. Afirmam que, durante o voo, nada foi feito. Posteriormente, como meio de indenização, receberam um voucher no valor de 100 euros (fls. 27). Pedem a procedência dos pedidos iniciais para a condenação da ré (i) em R\$ 20.000,00 a título de danos morais e (ii) aos honorários de advogado e reembolso das custas judiciais adiantadas pelos autores.”*

Adveio sentença de procedência, cujos trechos destaco:

Nesse sentido, no âmbito do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo, a companhia aérea fica obrigada a prestar os serviços que lhe foram confiados de forma perfeita, respondendo pelos danos que o passageiro experimentar em decorrência da imperfeição na sua prestação. Considerando a própria natureza do serviço, eventuais imprevistos podem surgir no trajeto. Nessas circunstâncias adversas, contudo, deverá a companhia aérea prestar o devido apoio, bem como providenciar as medidas necessárias para

minimização dos danos aos passageiros, o que não ocorreu. A parte ré, contudo, apesar de não negar o defeito na poltrona dos autores, limitou-se a alegar a inocorrência de qualquer dano aos mesmos. Com efeito, a ré não foi capaz de esclarecer eventual impossibilidade para a troca de assentos dos autores após ciência, pelos comissários de bordo, do defeito das poltronas, compelindo-os, assim, a enfrentarem longo trecho de uma viagem internacional, cerca de 12 horas de voo, em poltronas com manifesta disfuncionalidade (posicionadas a 90 graus). Patente, pois, falha da prestação de serviços da ré, devendo arcar com os danos imateriais sofridos pelos autores. Isso porque, a partir do defeito nas poltronas que impedia reclinar os assentos, os autores tiveram frustrada justa expectativa e sofreram violações a seus direitos que superam o mero aborrecimento.

O presente recurso versa exclusivamente sobre a majoração do quantum indenizatório e neste aspecto, o entendimento adotado pelo douto magistrado deve ser revisto. Explico.

Em se tratando de pedido dirigido à condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais, a responsabilidade deve ser aferida sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor que, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas de serviços e sua condenação somente pode ser afastada mediante prova de que o defeito inexistia (CDC, art. 14, § 3º, I), ou seja, de que o serviço foi prestado de forma adequada ou que teria ocorrido culpa exclusiva do consumidor.

Neste compasso, diante da responsabilidade objetiva assumida pelo resultado pretendido na contratação do transporte aéreo seja sob a égide do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor, cumpria à Ré o ônus de provar a existência de força maior ou a adoção das medidas razoavelmente esperadas para evitar o dano ou a

impossibilidade de fazê-lo, do que não se desincumbiu, já que mal impugnou que as poltronas estavam quebradas.

No presente caso, forçoso ponderar: i) os autores são idosos, 64 e 69 anos respectivamente, b) real e patente desconforto gerado durante longas 12 horas e c) indesejado período exclusivamente sentados em uma única posição, sem sequer deter onde efetivamente colocar os pés (foto de fls. 143). Ademais, o mínimo que se espera, são condições dignas de voo, o bom estado da aeronave. Patente o dano, tanto que a companhia aérea sequer apresentou recurso.

Nesta toada:

APELAÇÃO – "AÇÃO DE REPARAÇÃO DANO MATERIAL E MORAL"– Transporte Aéreo – Assento em primeira classe "quebrado"- Desconforto durante nove horas de voo- Autor postula, a diferença entre o valor pago e o valor do assento na classe econômica- Dano moral configurado- Convenção de Varsóvia- Afastada- Aplicação das regras do CDC- Relação consumerista que demanda inversão do ônus probatório- Sentença de parcial procedência mantida- RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1040689-91.2018.8.26.0114; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2020; Data de Registro: 12/11/2020)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato de transporte aéreo internacional. Passagem adquirida para a classe executiva. Assento com defeito, sem inclinação. Viagem superior a doze horas. Defeito na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da ré. Dano morais reconhecidos. Sentença reformada. Recurso provido. DANO MATERIAL. Ausência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovação. Sentença mantida. Recurso não provido. Abatimento do preço. Ausência de pedido. Inovação recursal. Recurso não conhecido. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA. (TJSP; Apelação Cível 1102990-92.2013.8.26.0100; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2015; Data de Registro: 26/03/2015)

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além da razoabilidade e proporcionalidade.

A esse respeito, decidiu o C. STJ: “a indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que “A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

À vista disso, considerando tais diretrizes e as circunstâncias do caso em debate, entendo que o montante de R\$ 2.000,00 para cada autor não cumpre o cunho pedagógico, a chamada técnica do desestímulo, a fim de tolher novas atitudes grotescas como essas.

Neste sentido, em caso assemelhado, esta E. Corte ponderou minimamente a quantia de R\$ 5.000,00: *“Nesse contexto, atentando-se a tais critérios e às circunstâncias do caso em concreto, a quantia fixada na sentença em R\$ 5.000,00 não comporta redução”*:

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte aéreo internacional – Aquisição de passagem em classe executiva – Assento quebrado sem qualquer reclinção – Autora que suscita questões de saúde - Sentença de parcial procedência da ação – Recurso interposto pela companhia ré – Desconforto durante a longas horas de voo até ORLANDO/MIAMI – Dano moral configurado – Aplicação da legislação consumerista – Indenização devida – Valor mantido – Sentença confirmada – Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1002152-57.2024.8.26.0068; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024)

Em conclusão, a r. sentença deve ser parcialmente reformada para majorar os danos morais para o total de R\$ 10.000,00.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹ no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”*.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, para majorar os danos morais de R\$ 4.000,00 para o total de R\$ 10.000,00. Fica mantida a r. sentença nos demais aspectos. Não majoração de honorários, haja vista a ausência de recurso da parte sucumbente.

CÉSAR ZALAF
Relator

¹ ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006