



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399690

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048654-55.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes SILVIA REGINA NEREGATO, NADIA KALINOVITCH, MARIELZA PINTO DE CARVALHO MILANI e SATIE ELIZA OBARA, é apelado TURKISH AIRLINES INC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 10.116

Apelação Cível nº 1048654-55.2024.8.26.0100

Comarca: São José do Rio Preto

Apelantes: Sílvia Regina Neregato, Satie Eliza Obara, Nádia Kalinovitch e Marielza Pinto de Carvalho Milani

Apelada: Turkish Airlines Inc.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO SUPERIOR A SETE HORAS. PESSOAS IDOSAS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO DO VALOR ARBITRADO EM PRIMEIRO GRAU. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por passageiras contra sentença que, em ação com pedido de indenização ajuizada em face da companhia aérea Turkish Airlines Inc., reconheceu a ocorrência de danos morais decorrentes de atraso de voo internacional superior a sete horas, e fixou a indenização em R\$ 2.000,00 para cada autora. As apelantes, todas idosas, pleiteiam a majoração da indenização para R\$ 7.000,00 por autora, sob o argumento de que a falha na prestação de serviço gerou constrangimentos acentuados, agravados por suas idades avançadas e pela ausência de suporte da ré no aeroporto.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em verificar a adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, diante do atraso de voo internacional e da ausência de assistência material por parte da companhia aérea.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A indenização por dano moral tem natureza dúplice, de compensação à vítima e de punição ao ofensor, devendo ser fixada com base em critérios de proporcionalidade, razoabilidade, gravidade da conduta e extensão do dano.

O montante fixado em R\$ 2.000,00 por autora observa os critérios de equidade, sem representar enriquecimento sem causa das demandantes, sendo compatível com precedentes análogos da Corte.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A fixação do valor da indenização por dano moral decorrente de atraso de voo internacional deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade do abalo sofrido, sem constituir fonte de enriquecimento sem causa.

O valor fixado, de R\$ 2.000,00 para cada autora, atende aos

critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando que o serviço foi prestado, ainda que com atraso.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 187 e 927; CDC, arts. 6º, VI e VIII, e 14.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1034209-66.2023.8.26.0003, Rel. Des. Plínio Novaes de Andrade Júnior, j. 28.03.2025.

TJSP, Apelação Cível 1076033-39.2022.8.26.0100, Rel. Des. Plínio Novaes de Andrade Júnior, j. 16.03.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por SÍLVIA REGINA NEREGATO, SATIE ELIZA OBARA, NÁDIA KALINOVITCH e MARIELZA PINTO DE CARVALHO MILANI, contra a sentença de fls. 82 a 86, que, em ação com pedido de indenização ajuizada em face de TURKISH AIRLINES INC., julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autora.

Alegam as apelantes que a r. sentença merece reforma no tocante ao *quantum* indenizatório fixado. Afirmam que adquiriram passagem aérea junto à apelada para voo que deveria partir de Istambul na Turquia em 24 de junho de 2023 às 13h45, com chegada prevista em São Paulo às 20h45 (horários locais). Sustentam que, ao chegarem ao aeroporto por volta das 10:30, foram informadas de que o voo apresentava atraso superior a 7 (sete) horas. Destacam que permaneceram no aeroporto por mais de 10 (dez) horas até a decolagem, considerando as 3 (três) horas de antecedência em que compareceram, sem receber qualquer assistência material da companhia aérea, mesmo após solicitação. Argumentam que a alegação de manutenção não planejada da aeronave não constitui excludente de responsabilidade, mas sim fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pela apelada. Enfatizam que todas as autoras são pessoas idosas, com 77, 76, 66 e 62 anos à época dos fatos, o que agrava a situação enfrentada, tendo inclusive que pernoitar sentadas no aeroporto. Requerem o provimento do recurso para majorar a indenização por danos morais para R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada autora, totalizando R\$ 28.000,00 (vinte e oito mil reais), e a fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais no patamar máximo de 20% sobre o valor da condenação.

A ré apresentou nos autos comprovante de depósito no valor de R\$ 10.119,75, afirmando tratar-se do pagamento integral da condenação (fls. 97 a 100).

Contrarrazões apresentadas às fls. 104 a 111.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que as autoras adquiriram passagem aérea junto à Turkish Airlines para embarque em Istambul (Turquia) com destino a São Paulo, com previsão de saída no dia 24 de junho de 2023 às 13h45 e chegada às 20h45 (horários locais).

No entanto, o voo atrasou em aproximadamente 7 horas e 8 minutos, e a aeronave somente decolou às 21h07 (horário local). Assim, as passageiras chegaram ao destino apenas às 03h47 do dia 25 de junho de 2023, com 7 horas e 2 minutos de atraso.

Segundo alegam, as autoras foram informadas do atraso apenas três horas antes do horário previsto para decolagem, quando já haviam deixado o hotel. Além disso, permaneceram mais de 10 horas no aeroporto, considerando que chegaram com 3 horas de antecedência.

Narram que, apesar de solicitado, não receberam da companhia aérea qualquer auxílio para alimentação, permanecendo em situação desconfortável e sem informações precisas sobre o tempo de atraso.

As autoras, todas pessoas idosas, pleiteiam indenização por danos morais no valor de R\$7.000,00 para cada uma, totalizando R\$28.000,00.

O julgado de primeiro grau reconheceu os danos morais, e condenou a ré a pagar às autoras indenização em R\$2.000,00 para cada uma.

Inconformadas com o valor da indenização por danos morais, as autoras recorrem da sentença, com a pretensão de ver o *quantum* majorado.

Em que pese a insatisfação das autoras, a quantia fixada foi adequada.

No que toca à quantificação do dano, bem se sabe da dificuldade de mensurar a reparação do dano moral, que, em verdade, envolve a aplicação de alguns conceitos preestabelecidos. E estes conceitos quase sempre levam em conta a situação pessoal, social e econômica da vítima e daquele que pede a indenização, bem como daquele que deve pagá-la, a gravidade da lesão, o caráter punitivo para o agente e a natureza compensatória da condenação, não podendo ser fonte de locupletamento, visando indenizar de forma justa a reparação do prejuízo.

Ensina Silvio Rodrigues¹:

"Danos morais, na definição de WILSON MELLO DA SILVA, que entre nós é o clássico monografista da matéria, "são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico.

Trata-se assim de dano sem qualquer repercussão patrimonial. Se a injúria, assacada contra a vítima em artigo de jornal, provocou a queda de seu crédito e a diminuição de seu ganho comercial, o prejuízo é patrimonial, e não meramente moral. Este ocorre quando se trata apenas da reparação da dor causada à vítima, sem reflexo em seu patrimônio. Ou, na definição de GABBA, referida por AGOSTINHO ALVIM, é o "dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio". É a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem (vide Vol. I, n.º 145)".

A indenização por dano moral tem caráter dúplice, ou seja, visa tanto satisfazer a vítima pelo sofrimento que lhe foi causado, quanto punir o ofensor para o fim de desestimular a prática do ato lesivo, o qual, por sua vez, restou configurado nos autos.

Também há de se considerar que a fixação da indenização deve ser resultado da ponderação de alguns critérios, como a natureza da lesão; a extensão do dano; as condições pessoais do ofendido e do ofensor; cautela e equidade para que o ressarcimento não acarrete enriquecimento sem causa da vítima nem leve o agressor à ruína; a gravidade da culpa; e a finalidade da indenização.

Apesar do atraso na chegada ao destino, não há comprovação de dano grave sofrido pelas autoras pelo adiamento. Ou seja, nada de excepcional experimentou em função do atraso na viagem.

Dessa forma, o abalo moral não poderia ensejar indenização por dano moral superior a R\$ 2.000,00 para cada autora, pois o montante é proporcional e razoável, dado o contexto dos fatos e atende às funções e reparatória e inibitória da condenação.

Neste sentido:

TRANSPORTE AÉREO – INDENIZAÇÃO – DANO MORAL – VALOR DA CONDENAÇÃO – Parte autora que pleiteou indenização pelo dano moral que suportou em decorrência de atraso do voo, acarretando a chegada ao destino de mais de 6 horas após o horário previsto – Apenas os autores recorreram da sentença, pleiteando a majoração do valor arbitrado a título de indenização por dano moral – Valor da indenização fixado na sentença em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor – Inadmissibilidade da majoração – Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, levando em consideração que o serviço de transporte aéreo foi efetivamente prestado, tendo os autores chegado ao seu destino, embora com o atraso por eles relatado – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1034209-66.2023.8.26.0003; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025);

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – DANOS MORAIS - Cancelamento imotivado de voo de conexão entre Fort Lauderdale e Washington, Estados Unidos, o que ocasionou atraso na chegada a São Paulo – Ré que não apresentou qualquer justificativa para tal fato, tampouco forneceu alimentação ou acomodação adequada à ré, durante o período de espera – Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação de serviço pela ré, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Indenização devida – Dano moral caracterizado – Sentença mantida, neste ponto – Recurso improvido, neste aspecto. VALOR DA CONDENAÇÃO – Verba indenizatória fixada na sentença em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) - Apelo da empresa ré postulando a redução desta quantia – Cabimento – Valor da condenação reduzido para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as

peculiaridades do caso – Valor corrigido a partir da data da sentença, quando a indenização foi arbitrada – Súmula 362 do STJ – Juros moratórios legais contados desde a citação, nos termos do artigo 405, do Código Civil – Recurso parcialmente provido, neste aspecto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1076033-39.2022.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2025; Data de Registro: 16/03/2025).

Assim, o pedido de majoração da indenização não pode ser acolhido.

Portanto, de rigor a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, descabida alteração ou majoração dos honorários advocatícios.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora