



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402312

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1084850-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL FURUKAWA, é apelado TURKISH AIRLINES INC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1084850-24.2024.8.26.0100

Apelante: Rafael Furukawa

Apelado: Turkish Airlines Inc

Comarca: São Paulo

Juiz: Paulo Bernardi Baccarat

Voto nº 21412

Apelação. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de embarque no trecho de ida. Overbooking. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora.

1. Viagem de São Paulo à Dubai. Cancelamento de embarque do autor, no trecho de ida, em razão de overbooking, com realocação para novo voo partindo do dia seguinte, que resultou em atraso na chegada de 06 horas, tendo ao autor pernoitado em aeroporto. Hipótese que configura fortuito interno. Ausência de excludente de responsabilidade.

2. Dano moral configurado. Indenização ora fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade para adequadamente compensar o dano. Correção monetária a partir do arbitramento pelo IPCA (art. 389, CC); e juros de mora a contar da citação pela taxa SELIC, observada a alteração a partir da vigência da Lei 14.905/2024 (nova redação do artigo 406, do CC).

3. Recurso parcialmente provido para condenar a companhia aérea ao pagamento de indenização por dano moral, com inversão de sucumbência.

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano moral, impondo à parte autora o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da causa (fls. 89/91).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral. Sustenta, em síntese, que foi impedido de embarcar no voo por overbooking, o que resultou em atraso de 06 horas e necessidade de reagendamento de hospedagens, não tendo a companhia aérea demonstrada o fornecimento de valor para assistência material, impugnando a disponibilização do voucher (fls. 101/107).

A parte ré, em contrarrazões, não nega a ocorrência do overbooking, mas reitera que o apelante foi reacomodado no primeiro voo disponível e recebeu a assistência e um voucher no valor de €600 (seiscentos euros) (fls. 127/135).

Determinada a complementação de preparo (fl. 142), cumprida a fls. 147.

Recurso tempestivo e regularmente processado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

1. Trata-se ação de indenização por danos morais ajuizada por RAFAEL FURUKAWA em face de TURKISH AIRLINESINC., alegando, em síntese, que adquiriu passagens aéreas para o trecho São Paulo – Dubai. Contudo, não pode embarcar no voo adquirido em razão de *overbooking*, tendo que esperar no aeroporto, sem qualquer auxílio da companhia aérea, por 06 horas, gerando os danos morais descritos na petição inicial.

2. A responsabilidade da ré, como fornecedora de serviços de transporte aéreo, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. O §3º prevê que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando

provar: “I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Assim, o fornecedor responderá objetivamente pelos danos causados por atrasos atraso ou cancelamento de voos, salvo se comprovar eventual excludente de responsabilidade.

A companhia aérea, em sua defesa, não negou a ocorrência de *overbooking*, fato que se insere nos riscos de sua atividade e constitui fortuito interno, ficando demonstrado defeito na prestação do serviço de transporte aéreo, conforme disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor o reconhecimento da responsabilidade da ré.

3. Com base nas circunstâncias narradas, são indiscutíveis os aborrecimentos decorrentes do impedimento de embarque por *overbooking*, suficientes para efetivo abalo do estado anímico dos passageiros, a justificar a indenização por dano moral.

O Superior Tribunal de Justiça indica alguns parâmetros a serem considerados para a caracterização de dano moral: “i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.” (REsp 1.584.465-MG, Rel. Min. Nancy Andrigli, j. 13.11.18).

No caso, houve impedimento de embarque do autor com fundamento no *overbooking*, de modo que foi realocado em novo voo da companhia aérea após 06 horas da saída originalmente prevista, ademais, ainda que demonstrada a disponibilização de voucher no valor de €600 (seiscentos euros), conforme fls. 23, o autor teve que se esperar até no aeroporto até o dia seguinte, pernoitando em aeroporto, não tendo o autor demonstrado a efetiva perda de compromisso profissional pelo documento a

fls. 24, tampouco restou demonstrado o reagendamento de hospedagem no destino, destacando que o documento a fls. 21 trata-se de mera pesquisa.

O valor da indenização do dano moral deve proporcionar a justa compensação pelo sofrimento suportado, não implicar enriquecimento sem causa e atingir a finalidade dissuasiva da conduta (ou atividade) ofensiva.

No caso, conclui-se que a quantia R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

4. Portanto, o recurso é parcialmente provido para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A quantia será corrigida monetariamente a partir deste arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça), pelo IPCA (art. 389, CC); e acrescida de juros de mora a contar da citação pela taxa SELIC, observada a alteração a partir da vigência da Lei 14.905/2024, que deu nova redação ao artigo 406, do Código Civil.

Nesta fase recursal, altera-se a distribuição de sucumbência para impor exclusivamente a parte ré o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios de 15% (quinze por cento) do valor da condenação, pois, por se tratar de dano moral, -- cujo valor depende arbitramento judicial, portanto não previamente determinável, -- o seu reconhecimento implica acolhimento do pedido, ainda que o quantum fixado seja inferior ao indicado (ou sugerido) na petição inicial, circunstância que não implica sucumbência recíproca, conforme enunciado da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "A nulidade do julgamento por omissão tem por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração" (**REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996**).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator