



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408148

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037871-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARIA FRANCISCA ROPELATO e MARIA DE FÁTIMA ROPELATO, 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: **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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 10.183

Apelação Cível nº 1037871-04.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelantes: Maria Francisca Ropelato e Maria de Fátima Ropelato

Apelada: Turkish Airlines Inc.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO E FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PERDA DE CONEXÃO E FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO ALTERADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Maria Francisca Ropelato e Maria de Fátima Ropelato contra sentença que julgou parcialmente procedente pedido de indenização por danos morais e materiais em ação ajuizada em face de TURKISH AIRLINES INC., condenando-a ao pagamento de R\$ 1.651,00 por danos materiais e R\$ 3.000,00 para cada autora a título de danos morais. As apelantes pleiteiam a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 cada.

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\$ 3.000,00 por autora, considerada as circunstâncias do caso, não observa os critérios de equidade, sem representar enriquecimento sem causa das demandantes, sendo compatível com precedentes análogos da Corte. Valor majorado para R\$5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido em parte.

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 do dano moral fixado na sentença é majorado para R\$ 5.000,00, de forma a atender aos princípios que norteiam as indenizações.

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 1011885-22.2022.8.26.0099, Relator Mara Trippo Kimura; j. 17.12.2024;

TJSP, Apelação Cível 1001057-10.2024.8.26.0450; Relator (a): José Wilson Gonçalves; j. 24.04.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por MARIA FRANCISCA ROPELATO e MARIA DE FÁTIMA ROPELATO contra a sentença de fls. 202 a 205, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória ajuizada em face de TURKISH AIRLINES INC.

As apelantes às fls. 208 a 223, que a sentença merece reforma no tocante ao valor arbitrado a título de danos morais. Argumentam que R\$3.000,00 para cada autora é quantia irrisória considerando a gravidade dos fatos: perda de conexão após atraso no desembarque, negativa de reacomodação gratuita, necessidade de comprar novas passagens, falta de assistência material, pernoite no chão do aeroporto na virada do ano e chegada ao destino com 12 horas de atraso. Defendem que a indenização deve ter caráter compensatório e pedagógico, destacando o lucro operacional da apelada de US\$1,3 bilhão no terceiro trimestre de 2024. Subsidiariamente, caso mantido o valor da indenização, requerem fixação de honorários advocatícios por apreciação equitativa (mínimo R\$1.000,00), conforme artigo 85, §8º e §8º-A do CPC. Pedem provimento do recurso para majorar a indenização para R\$10.000,00 por apelante (total R\$20.000,00) e honorários advocatícios para 20% do valor da condenação.

Contrarrazões apresentadas às fls. 229 a 236.

A ré apresentou nos autos comprovante de depósito no valor de R\$ 9.826,74 e requereu a extinção do feito (fls. 237 a 240).

É o relatório.

Depreende-se da inicial que as autoras MARIA FRANCISCA ROPELATO e MARIA DE FÁTIMA ROPELATO adquiriram passagens aéreas junto à TURKISH AIRLINES para uma viagem com destino a

Atenas, visando comemorar o Ano Novo.

O itinerário original era: ida em 30 de dezembro de 2023, voo TK 194, saída de Guarulhos às 23h55 e chegada a Istambul às 18h20 do dia seguinte; conexão em 01 de janeiro de 2024, voo TK 1841, saída de Istambul às 01h50 e chegada a Atenas às 02h15.

A companhia aérea alterou unilateralmente o voo de conexão para o voo A3 3151 (operado pela Turkish como TK1845) no dia 31 de dezembro de 2023, com saída de Istambul às 19h45 e chegada a Atenas às 20h15.

Embora o primeiro trecho tenha transcorrido normalmente, houve atraso no procedimento de desembarque, o que fez com que as autoras perdessem o voo de conexão para Atenas. Ao procurarem assistência, a Turkish Airlines negou responsabilidade e recusou-se a reacomodá-las gratuitamente em outro voo, alegando que o voo era de responsabilidade da Aegean Airlines, apesar de documentos demonstrarem que era operado pela própria Turkish como voo TK1845.

As autoras foram obrigadas a adquirir novas passagens às suas próprias custas (R\$ 1.306,00) para o voo TK 1843 do dia 01 de janeiro de 2024, com saída às 08h05 e chegada às 08h30. Além disso, tiveram que permanecer toda a madrugada de Ano Novo no aeroporto, dormindo no chão do saguão, sem qualquer assistência material por parte da ré.

As autoras chegaram ao destino com 12 horas de atraso em relação ao horário originalmente contratado e sofreram prejuízos materiais no total de R\$1.651,00 (incluindo novas passagens e perda de uma diária de hotel em Atenas).

Pleiteiam indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada autora (totalizando R\$20.000,00) e ressarcimento dos danos materiais de R\$ 1.651,00.

O julgado de primeiro grau julgou procedente o pedido, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$1.651,00 e danos morais R\$ 3.000,00 para cada autora.

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

De fato, a quantia fixada é inferior ao necessário para recompor a situação, conforme entendimento já firmado por este Tribunal.

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.

Além do atraso na chegada ao destino, não tiveram assistência no aeroporto, dormiram ali exatamente no Réveillon, data festiva.

Dessa forma, o abalo moral deve ser estimando em R\$5.000,00 para cada autora, pois o montante é proporcional e razoável, dado o contexto dos fatos e atende às funções e reparatoria e inibitória da condenação.

Neste sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega que, após migrar para o plano "Santander Select", enfrentou problemas de atendimento e teve sua conta encerrada unilateralmente, resultando em dificuldades financeiras. 2. Sentença de procedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em: (i) determinar o valor adequado para a indenização por danos morais; (ii) avaliar a majoração dos honorários advocatícios. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Quantum indenizatório. O dano moral foi comprovado, sendo que o valor de R\$ 2.000,00 é insuficiente para atender à função do instituto indenizatório, sendo majorado para R\$ 5.000,00, em conformidade com a jurisprudência. 6. Honorários advocatícios. Art. 85, § 8º-A, do C.P.C., que deve ser entendido como recomendação ao magistrado, de modo a não vincular o órgão julgador. Precedentes deste Tribunal. Cabimento de majoração, entretanto, com base no art. 85, §§ 2º e 8º, do C.P.C., de forma a remunerar condignamente o advogado do autor. IV. DISPOSITIVO. Sentença parcialmente reformada para majorar o valor fixado a título de danos morais para R\$ 5.000,00, bem como os honorários sucumbenciais para R\$ 1.200,00. Recurso do autor parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1011885-22.2022.8.26.0099; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Bragança Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024);

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DANOS MORAIS. Sentença fixando indenização por danos morais em R\$ 4.000,00 para cada um dos autores. Apelação somente dos autores, pretendendo R\$ 10.000,00. Desacolhimento. Voo: Guarulhos - Reykjavik (Islândia), com

conexão em Londres. Cancelamento e reacomodação. Atraso global de 23 horas. Auxílio material não prestado. Ausente prova da perda de compromisso inadiável em virtude do atraso. Efeitos morais da violação do direito de embarcar e chegar ao destino no horário programado e da falta de auxílio material razoavelmente compensados pela indenização concedida. Majoração indevida. Recurso desprovido, sem majoração de verba honorária (o desprovimento de recurso visando aumentar o valor da indenização não implica majoração da verba honorária).

(TJSP; Apelação Cível 1001057-10.2024.8.26.0450; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracaia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025).

Assim, o pedido de majoração da indenização deve ser acolhido, para fixar a indenização, para cada autora, em R\$ 5.000,00.

Ante o exposto, dá-se provimento parcial à apelação, com majoração dos honorários em um ponto percentual.

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