



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1078217-94.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANA FRID KRIEGER, é apelado TURKISH AIRLINES INC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1078217-94.2024.8.26.0100

Apelante: Luciana Frid Krieger

Apelada: Turkish Airlines

Comarca: São Paulo

Juíza prolatora: Daniela Dejuste de Paula

Voto nº 8640

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE
AÉREO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.**

1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência dos pedidos indenizatórios. Insurgência recursal da autora, sob os seguintes argumentos: (a) majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 21.180,00; (b) ocorrência de danos materiais indenizáveis relacionado às despesas com a tradução juramentada; (c) imposição indevida de sucumbência recíproca, violando o § único, do art. 86, do CPC/15; (d) honorários advocatícios devem ser arbitrados de acordo com os critérios de equidade, nos termos do §8º-A, do CPC/15, na hipótese de manutenção do valor da indenização por danos morais.

2. DANO MORAL. Comprovação na forma do art. 251-A da Lei 7.565/86. Presença dos elementos que demonstram o dano moral no caso, a saber: (a) atraso de 24 horas em relação ao horário originalmente contratado; (b) autora foi obrigada a dormir no chão do aeroporto, durante a madrugada, aguardando informações sobre o voo; (c) ausência de prestação de assistência material pela ré, violando-se os arts. 26 e 27 da Resolução 400/16 da ANAC. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Princípios da razoabilidade e da proporcionalidade atendidos.

3. DANO MATERIAL. Rejeição. Desnecessária a tradução juramentada do bilhete aéreo, pois as informações essenciais foram extraídas, independente de estarem na língua portuguesa. Precedentes do E. TJSP, incluindo a Câmara julgadora.

4. ALTERAÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. Acolhimento. Com fundamento no §, único do art. 86, do CPC/15 e na Súmula 326 do C. STJ, reconheço a sucumbência mínima da autora, devendo ser imposto o ônus sucumbencial exclusivamente em face da parte ré. Discussão sobre a aplicação do §8º-A, do art. 85, do CPC/15 prejudicada.

5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de reparação de danos que LUCIANA FRID

KRIEGER promoveu em face de TURKISH AIRLINES, julgada parcialmente procedente.

A autora ofertou apelação (fls. 206/252). Em síntese, destacaram-se os seguintes argumentos: (a) majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 21.180,00; (b) ocorrência de danos materiais indenizáveis relacionado às despesas com tradução juramentada; (c) imposição indevida de sucumbência recíproca, violando o § único, do art. 86, do CPC/15; (d) honorários advocatícios devem ser arbitrados de acordo com os critérios de equidade, nos termos do §8º-A, do CPC/15, na hipótese de manutenção do valor da indenização por danos morais. Ao final, a apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, para julgar procedente a ação.

Não houve contrarrazões.

É o relatório.

Recurso regularmente processado.

1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

A relação travada entre as partes é de consumo, o que faz incidir, na hipótese, todas as regras e os princípios esculpidos no Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente em razão de sua vulnerabilidade, pois o: *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já, a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo CDC, assim redigido: *“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”*

Porém, este fato, por si, não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

2. Normas aplicáveis ao transporte aéreo

O contrato de transporte aéreo impõe obediência aos contratantes, inclusive, quanto ao estabelecimento do dia, hora e local de partida e chegada.

Nesse sentido expressa o art. 737 do CC/02 expressa: *“o transporte está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos (...)”*.

Assim, em se tratando de obrigação de resultado, se o contrato não for cumprido, sem que ocorram as excludentes de responsabilidade, obriga-se o prestador de serviços a compor os prejuízos suportados pelo passageiro.

Por seu turno, é cediça a responsabilidade objetiva da companhia aérea, decorrente de contrato com obrigação de resultado, ou seja, transportar o passageiro incólume na forma e no tempo convencionados. Porém, o dano moral, nessa situação, deve ser demonstrado, conforme previsto no art. 251-

A ¹do Código Brasileiro de Aeronáutica (com redação trazida pela Lei 14.034/2020).

Mesmo antes da referida norma, o C. Superior Tribunal de Justiça já trazia os critérios que devem ser observados para a materialização do dano moral, conforme trecho da ementa que segue:

“(...) 5. Na específica hipótese de atraso de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.

6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: 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

¹ CBA, Art. 251-A. “A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.” (g.n.)

passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (...)” (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrigli, 3ª Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018, g.n.).

Por sua vez, regulamentando o tema, o art. 21 da Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), regra que:

“Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”. (g.n.).

Ademais, incidem também os artigos 26, 27 e 28 da Resolução 400 Resolução 400, de 13/12/2016, da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil):

“Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.”

“Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.”

“Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.”

3. Valoração do dano moral

No caso dos autos, tendo em vista que a parte ré não apresentou recurso, a existência dos danos morais restou incontroversa, havendo divergência somente em relação ao valor da indenização fixado pela sentença. Pretende a parte apelante a majoração da quantia para R\$ 21.180,00.

No caso concreto, a autora comprovou a aquisição de passagem aérea para viagem entre Buenos Aires e Guarulhos, no dia 20/01/2024 (fl. 38). Com decolagem marcada para as 23h50min e chegada às 2h20min em Guarulhos, do dia 21/01/2024. Ao chegar no aeroporto, com antecedência, a autora foi informada que o seu voo estava atrasado. A autora ficou aguardando, mas não obteve qualquer informação a respeito do novo horário e chegou a dormir no chão do aeroporto de Buenos Aires esperando pelo horário do embarque. Após horas aguardando, a autora foi informada sobre o cancelamento do voo (fl. 40). E foi realocada para o mesmo voo, partindo às 23h50min, no dia seguinte (fl. 41). **Ou seja, houve um atraso de 24 horas em relação ao horário originalmente contratado.**

Somado a isso, cabia à ré fornecer assistência material à autora, notadamente, hospedagem, traslado e alimentação, nos termos dos arts. 26 e 27 da Resolução 400/16 da ANAC. No entanto, nenhuma dessas providências foi tomada em favor da autora. Em sua defesa (fl. 64), a ré sustentou a prestação material e juntou uma tela sistêmica, como prova. No entanto, em compatibilidade com o argumento da petição, em réplica (fls. 108/111), a autora negou expressamente o fornecimento de assistência. Dessa maneira, a partir do ônus probatório da ré, reconheço a ausência de fornecimento de prestação material. Esse fato agrava a conclusão de existência do dano moral.

O montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano

moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Em atenção aos critérios acima mencionados, fixo o valor da indenização por danos morais em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, atendendo-se, assim, aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O referido valor será corrigido monetariamente a partir deste arbitramento (publicação do acórdão), incidindo juros de mora desde a citação, por ser hipótese de responsabilidade objetiva e contratual da empresa de transporte aéreo (súmula nº 362 do STJ).

4. Dano material

Mantenho a rejeição ao pedido de indenização por danos materiais. A autora apresentou a tradução juramentada da passagem aérea e pretendeu o ressarcimento da despesa relacionada ao serviço, no total de R\$ 64,00.

No entanto, desnecessária a tradução do bilhete aéreo para demonstração do fato constitutivo do direito da autora, pois as informações essenciais (voo, data, horário, destino etc.) foram extraídas, independentemente de estarem na língua portuguesa.

Dessa maneira, a despesa deve ser arcada pela autora.

Neste sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, incluindo a Câmara julgadora:

“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE AÉREO. Cancelamento de voo internacional, que ocasionou atraso de dezoito horas para a chegada ao destino final. Autora que ajuizou duas ações indenizatórias relativas ao

*mesmo contrato de transporte aéreo. Apelante que na demanda anterior obteve sentença de procedência, com condenação da empresa aérea recorrida no valor de R\$15.000,00, e confirmada por Acórdão desta Câmara. Acórdão proferido na ação anterior que já considerou ao manter o quantum indenizatório, em razão do não fornecimento de alimentação Kosher, o atraso excessivo da chegada da autora ao destino final, ocasionado pelo cancelamento de voo discutido na presente demanda. Indenização por dano moral indevida. **Descabida a restituição de gastos com tradução juramentada de documentos que instruíram a inicial (cópias de bilhetes aéreos) para comprovar fatos constitutivos do direito da autora.** Litigância de má-fé caracterizada. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1030161-69.2020.8.26.0100; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2021; Data de Registro: 31/05/2021, g.n.)

*“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo internacional - Responsabilidade objetiva da transportadora - Cancelamento injustificado de voo - Falha na prestação de serviços evidenciada. **DANO MATERIAL - Não ocorrência - Insurgência dos autores pleiteando o ressarcimento do valor gasto com a tradução juramentada do bilhete aéreo - Não acolhimento - Jurisprudência desta E. Corte neste sentido.** DANO MORAL - Ocorrência - Chegada ao destino final com 17 (dezessete) horas de atraso - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Majoração - Cabimento - Montante elevado para o patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) -*

Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Majoração - Descabimento - Observância dos critérios tipificados nos incisos I a IV, do § 2º, do art. 85, do CPC - Causa não complexa - Majoração do valor indenizatório que já irá importar no aumento dos honorários sucumbenciais - Manutenção do percentual fixado no Decisum hostilizado que é medida que se aplica - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO PROVIDO EM PARTE.”

(TJSP; Apelação Cível 1146613-60.2023.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025, g.n.).

Em suma, ratifico a rejeição ao pedido de indenização por danos materiais.

5. Ônus sucumbencial

No caso, a autora impugnou a imposição da sucumbência recíproca realizada pela r. sentença, com fundamento na previsão da Súmula 326, do C. STJ:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”

A r. sentença indeferiu o pedido de indenização por danos materiais, o que embasou a distribuição do ônus sucumbencial daquela forma.

Entretanto, levando-se em conta a previsão da súmula aliada à

sucumbência mínima decorrente da rejeição do pedido de indenização por danos materiais (R\$ 64,00), entendo adequada a aplicação do § único, do art. 86, do CPC/15, devendo a ré arcar integralmente com o ônus sucumbencial, que será exposto no dispositivo.

Ademais, restou prejudicada a discussão sobre a aplicação do §8º-A, do art. 85, do CPC/15, em virtude da majoração do valor da indenização por danos morais. E no recurso de apelação, a pretensão de aplicação daquele dispositivo legal tinha natureza subsidiária, na hipótese de manutenção do valor da indenização, o que não ocorreu no presente julgamento.

6. Dispositivo

Diante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** às razões recursais da autora para:

(i) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), nos termos expostos na fundamentação;

(ii) alterar a distribuição do ônus sucumbencial, com fundamento no § único, do art. 86, do CPC/15.

A ré suportará o pagamento integral das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários do advogado da autora, os quais fixo em 15% do valor da condenação (principal, com juros e correção monetária). Outrossim, o resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator