

CD. PROC. 1017423-90.2025.8.11.0003

Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais

Requerentes: _____ e _____

Requerida: Turkish Airlines Inc. (Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi)

Vistos etc.

_____, qualificados nos autos, ingressaram com **Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais** contra **TURKISH AIRLINES INC. (TURK HAVA YOLLARI ANONIM ORTAKLIGI)**, também qualificada no processo, visando a reparação dos danos descritos na inicial.

A parte autora aduz ter adquirido passagens aéreas junto à RÉ para o trecho Guarulhos/Istambul e Istambul/Guarulhos, conforme comprovante de reserva nº 4DR6CD. Que o itinerário previa o embarque no voo AD 2774, da _____, no dia 17.05.2025, às 19h05, no aeroporto de Cuiabá (CGB) para o aeroporto internacional de Guarulhos (GRU), às 22h15. Sustenta que no dia 18.05.2025 às 16h10, sairiam do aeroporto internacional de Guarulhos (GRU) no voo TK 216, com chegada prevista ao aeroporto de Istambul (IST), no dia 19.05.2025, às 10h55. Contudo, no dia 18.05.2025, os autores realizaram regularmente o check-in e, em seguida, dirigiram-se à sala de embarque, mas após mais de 3 (três) horas de espera, a ré informou o portão de embarque aos passageiros, alegando, de forma vaga, que a demora fora decorrente de questões técnicas. Que o voo atrasou 4 (quatro) horas e 25 (vinte e cinco) minutos, decolando apenas às 21h05, mas após 3 (três) horas de voo, o comandante anunciou que a aeronave retornaria ao aeroporto de origem, sem nenhum tipo de informação adicional.

Segue narrando que foram encaminhados pela companhia aérea ao _____, em Guarulhos/SP, entretanto, não forneceram informações sobre o que havia acontecido. Que no voo remanejado (TK 6916) somente decolou no dia 19.05.2025, às 22h36, com chegada ao aeroporto de Istambul (IST) às 16h48, do dia 20.05.2025, ocasionando um atraso significativo e injustificado de mais de 30 horas, com reflexos diretos na programação previamente estabelecida pelos autores. Alegam que os atos praticados pela demandada lhe trouxeram transtornos, razão pela qual pretendem o ressarcimento dos danos. Requer a procedência do pleito inicial. Juntou documentos.

A demandada apresentou defesa sob o Id. 203578665. Argui em sede preliminar, defeito na representação processual. Em longo arrazoado, afirma a inaplicabilidade do CDC, bem como que o voo referente ao trecho São Paulo/SP e Istambul/Turquia sofreu atraso por ter sido necessária manutenção emergencial da aeronave.

Que, em que pese ter ocorrido o atraso do voo dos Autores por motivo de força maior, providenciou decolagem com a maior brevidade possível ao destino programado. Argumenta a ausência dos requisitos necessários para a configuração da responsabilidade civil, porquanto inexistente conduta ilícita da parte ré. Requer a improcedência do pedido inicial. Juntou documentos.

Tréplica sob o Id. 206981050.

Intimados a especificarem as provas que ainda pretendiam produzir, a autora apenas ratificou os termos constantes na inicial e a ré pugnou pelo julgamento antecipado da lide.

Tentada a conciliação entre as partes, esta restou inexitosa.

Vieram-me os autos conclusos.

É O RELATÓRIO. EXAMINADOS.

DECIDO.

Julgo o processo no estado em que se encontra. Conheço diretamente do pedido uma vez que a questão é unicamente de direito e prescinde da produção de outras provas, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Ademais, o entendimento jurisprudencial uníssono neste sentido:

"Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz, e não mera faculdade, assim proceder" (STJ, 4ª T., REsp 2.832-RJ, rel. Min. Sálvio de Figueiredo).

"Nosso Direito Processual autoriza o julgamento antecipado da lide, quando não houver necessidade de prova - vale dizer - quando já se encontrarem nos autos todos os elementos necessários ao seguro entendimento da controvérsia" (STJ, REsp. 38.931-3).

Moacir Amaral Santos (Primeiras Linhas de Direito Processual Civil, 15. ed., Saraiva: São Paulo, v. 2, 1993) nos ensina que "a prova tem por finalidade convencer o juiz quanto à existência ou inexistência dos fatos sobre que versa a lide".

"A necessidade da produção de prova em audiência há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do magistrado" (RTJ 115/789).

Impende destacar, ainda, que a produção probatória, conquanto seja uma garantia do princípio constitucional do contraditório e da ampla defesa, não elide o poder-dever inerente ao julgador de evitar que, sob tal pretexto, se transforme o processo em infundáveis diligências inúteis.

As primeiras questões a serem enfrentadas cingem-se nas preliminares suscitadas pela demandada.

No tocante à alegada possibilidade de defeito na representação processual, esta não merece prosperar, vez que restou demonstrada a legalidade da contratação do advogado representante do requerente conforme documentação que instruiu a inicial.

Desse modo, refuto as preliminares arguidas.

Adentrando o mérito da lide, vê-se que o fim colimado na exordial cinge-se no pedido de indenização por danos morais em face da má prestação de serviços pela requerida.

A parte requerente alega que houve falha na prestação dos serviços por parte da requerida, que conseqüentemente trouxe transtornos morais, humilhação e constrangimento à autora, conforme narrado na peça de exórdio.

In casu, os fatos descritos na inicial não se revelam suficientes à caracterização de conduta dolosa ou culposa que possa ensejar responsabilidade civil, mesmo porque os fatos descritos na inicial e documentos que a acompanham restaram impugnados na peça defensiva.

A relação havida entre as partes litigantes é típica relação de consumo, vez que a ré se enquadra no conceito de fornecedor e o autor no de consumidor.

Dispõe o art. 14 do CDC:

"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Importante mencionar que, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, os casos de prestação de serviço deficitário por companhias aéreas em relação aos seus passageiros, não são mais regulados pelas convenções internacionais pertinentes (Convenções de Varsóvia, Haia e Montreal) ou pelo Código Brasileiro da Aeronáutica, sendo inaplicáveis os diplomas legais mencionados, cujas regras não se sobrepõem aos direitos assegurados por norma interna brasileira.

Donde se extrai o entendimento de que a responsabilidade da empresa transportadora de passageiros, por ser fornecedora de serviços, no que se refere à segurança dos passageiros, da bagagem ou objetos pessoais transportados, será sempre objetiva.

Necessário se faz que as empresas aéreas melhorem seus serviços, pratiquem um transporte seguro, de qualidade, respondendo integralmente pelos prejuízos causados, a fim de que os direitos consumeristas sejam efetivamente respeitados.

No presente caso, nota-se que restou inquestionável a ocorrência do cancelamento do voo, impossibilitando as conexões para chegada ao destino final dos autores no horário acordado, cingindo-se a controvérsia nos autos a saber se esse fato causou-lhes dano moral a ser reparado.

Pois bem.

Para Cunha Gonçalves, citado por Augusto Zenun ("Dano Moral e sua Reparação,"), o dano moral *"é prejuízo resultante da ofensa a integridade psíquica ou à personalidade moral, com possível ou efetivo prejuízo do patrimônio moral."*

Tem-se que os fatos narrados na exordial causaram dano moral aos demandantes, vez que o dano moral abrange aquelas agressões que agravam a naturalidade dos fatos da vida, causando aflições e angústias profundas e contundentes no espírito da vítima.

É lição de Carlos Alberto Bittar^[1]:

"Uma vez constatada a conduta lesiva, ou definida objetivamente a repercussão negativa na esfera do lesado, surge a obrigação de reparar o dano para o agente".

No caso em comento evidencia-se a responsabilidade objetiva prevista nos artigos 12 e 14, ambos do Código do Consumidor; responsabilidade objetiva que, embora tratada no Código de forma relativa e não absoluta, somente é elidível mediante prova de culpa exclusiva do consumidor, ou caso fortuito, ou qualquer daquelas causas excludentes, expressamente previstas no Código, nos dispositivos pertinentes.

CLÁUDIA LIMA MARQUES tece considerações sobre a teoria da responsabilidade objetiva, adotada pelo CDC, da seguinte forma:

"Assim, no sistema do CDC, da tradicional responsabilidade assente na culpa passa-se a presunção geral desta e conclui-se com a imposição de uma responsabilidade legal. O novo regime de vícios no CDC caracteriza-se como um regime de responsabilidade legal do fornecedor, tanto daquele que possui um vínculo contratual com o consumidor, quanto daquele cujo vínculo contratual é apenas com a cadeia de fornecedores. (...).

Quanto aos vícios por inadequação, o dispositivo mais importante é o do art. 18 do CDC, o qual institui em seu caput uma solidariedade entre todos os fornecedores da cadeia de produção, com relação à reparação do dano (note-se que é um dano contratual na visão do consumidor) sofrido pelo consumidor em virtude da inadequação do produto ao fim que se destinava. Assim, respondem pelo vício do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado, desde o fabricante (que elaborou o produto e o rótulo), o distribuidor, ao comerciante (que contratou com o consumidor). A cada um deles é imputada a responsabilidade pela garantia da qualidade-adequação do produto."[2]

E, de acordo com as provas produzidas nos autos, notadamente as provas documentais trazidas, conclusão não se pode chegar a não ser a de que o evento danoso ocorreu por defeito na prestação do serviço.

Cumprido esclarecer que, nos termos da Legislação Consumista, a garantia de segurança do produto ou serviço deve ser interpretada enquanto reflexo do princípio geral do mesmo diploma legal, de proteção da confiança (§ 1º, do art. 12), o qual possui estreita relação com a boa-fé objetiva do nosso Código Civil. Desse modo, ao adquirir passagens para deslocar-se da cidade de São Paulo até Cuiabá, põe-se a transportadora submissa às consequências jurídicas, quando, na concretude do uso, frustrar-se aquela perspectiva de maneira abrupta.

Segundo o Prof. Zelmo Denari[3]:

"entende-se por defeito ou vício de qualidade, a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiro".

Reza o Artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor:

"Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas."

Patente, pois, a responsabilidade da empresa requerida, devendo a mesma ser condenada ao pagamento da indenização pelos danos efetivamente causados ao requerente.

Quanto ao dano moral, conforme ensina AGUIAR DIAS:

"o dano moral é consequência irrecusável do fato danoso. Este o prova 'per se'" ("in" "Responsabilidade Civil", Ed. Forense, 10ª ed., 1995).

O mesmo autor, citando MINOZZI, ensina que o conteúdo do dano moral:

"não é dinheiro, nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral, uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuído à palavra dor o mais largo significado" ("in" "Da Responsabilidade Civil", 2º/721).

O Professor CAIO MÁRIO, por sua vez, também tratando da lesão moral, destaca que:

"a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, como o que atine com a sua integridade física, sua liberdade, sua honorabilidade, os quais não podem ser impunemente atingidos" ("in" "Instituições", 2º/285).

Isto é, de há muito já não mais se exige a comprovação da repercussão patrimonial dos danos morais, bastando que se demonstre a sua ocorrência.

Os danos morais restaram sobejamente demonstrados, sendo incontroversos os dissabores experimentados pelo requerente. Dessa forma, afigura-se, portanto, procedente o pedido de indenização a título de dano moral.

Nesse sentido é o entendimento do e. TJMT:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CANCELAMENTO DE VOO NACIONAL. CONEXÃO. CASO FORTUITO INTERNO. NÃO AFASTA RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL IN RE IPSA. VALOR ARBITRADO REDUZIDO. RECURSO PROVIDO EM PARTE. O caso fortuito interno não afasta a responsabilidade do transportador. A reparação por dano moral fixada com observância dos princípios da

razoabilidade e da proporcionalidade. (N.U 1005816-34.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, Relator: NILZA MARIA POSSAS DE CARVALHO, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 27/02/2024, Publicado no DJE 28/02/2024)

RECURSO DE APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO – DEMORA NA CHEGADA AO DESTINO FINAL – PERCURSO VIA TERRESTRE – DANO MORAL DEVIDO – RECURSO PROVIDO. Não resta dúvida quanto à falha na prestação do serviço oferecido, em virtude do cancelamento de voo sem informação ao consumidor, provocando a perda da conexão e atraso superior a quatro horas até o destino final, que foi completado pela via terrestre, pois não se pode considerar como fator normal do dia-a-dia ou mero contratempo, restando caracterizado o dever de indenizar empresa de transporte aéreo. O valor arbitrado na indenização deve estar em consonância com os critérios recomendados pela doutrina e jurisprudência, ainda que estes sejam subjetivos, não podendo extrapolar a razoabilidade, devendo manter equilíbrio entre os fatos ocorridos, inibindo a repetição do abuso e confortando a vítima. Recurso provido. (N.U 1022581-37.2022.8.11.0002, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, Terceira Câmara de Direito Privado, Julgado em 21/02/2024, Publicado no DJE 25/02/2024)

RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARCIAL PROCEDÊNCIA - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CANCELAMENTO DO VOO EM RAZÃO DE ALTERAÇÃO DA MALHA AÉREA NÃO COMPROVAÇÃO - FALTA DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS - ATRASO DE MAIS DE 24 HORAS - TRANSPORTE AÉREO - OBRIGAÇÃO DE RESULTADO - RISCO DO EMPREENDIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM - VALOR ARBITRADO EM DESATENÇÃO AOS PARÂMETROS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE ESPECIFICIDADE DOS AUTOS QUE AUTORIZA A REDUÇÃO - AZUIZAMENTO DE AÇÕES INDIVIDUAIS PELOS FAMILIARES - SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Apesar da tese de que não concorreu para o cancelamento do voo que teria ocorrido em virtude de alteração da malha aérea, contudo, se a requerida nada colaciona aos autos a corroborar as alegações e sequer há comprovação de que tenha prestado assistência à passageira/autora, deve ser rechaçada a tese de ausência de falha na prestação dos serviços que executa, e, via de consequência, reconhecido o dever de indenizar. Arbitrado em valor desarrazoado, considerando que a genitora da apelada optou por ajuizar ações individuais, em verdadeiro abuso do direito de petição, caracterizando demandismo desnecessário, para que não se configure enriquecimento sem causa da parte ofendida, deve ser reduzido o valor fixado a título de danos morais, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. (N.U 1002242-37.2022.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, MARILSEN ANDRADE ADDARIO, Segunda Câmara de Direito Privado, Julgado em 21/02/2024, Publicado no DJE 27/02/2024)

Por se tratar de algo imaterial, conquanto se encontra ínsito na própria ofensa, desnecessário para a configuração do dano moral a prova de prejuízo econômico, pois possui natureza compensatória, atenuando de maneira indireta as consequências da conduta culposa praticada pela ré, qual seja, a venda de serviço não executado, afigurando-se inviável a exigência da prova do efetivo dano, pois isso decorre do próprio fato.

A aferição do *quantum* do dano moral deverá levar em conta os aborrecimentos causados ao consumidor e a capacidade econômica da requerida, evitando-se, assim, que a indenização caracterize enriquecimento

ilícito do primeiro ou que não surta qualquer efeito nas finanças da demandada, a ponto que este não consiga vislumbrar o caráter punitivo da indenização.

Deve-se considerar, ainda, na sua fixação, a dupla finalidade do instituto, cujos objetivos são, por um lado, a punição do ofensor, como forma de coibir a sua reincidência na prática delituosa, e, por outro, a compensação da vítima pela dor e sofrimento vivenciados.

Ao passo que afasto o valor pleiteado pela parte demandante, arbitro os danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor.

A quantia ora arbitrada atende, satisfatoriamente aos interesses das partes, compensando o sofrimento e constrangimento do autor, e representando sanção à requerida, de forma que agirá de maneira mais cautelosa quando adotar medidas que possam prejudicar seus clientes.

Ex positis, julgo procedente o pedido inicial. Determino que a ré promova a devolução à parte autora o montante de R\$ 2.809,38 (dois mil, cento e oitocentos e nove reais e trinta e oito centavos) referente aos danos materiais, corrigidos monetariamente pelo INPC (IBGE) a contar do desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Observando o critério de razoabilidade, condições econômicas da ré, bem como do próprio requerente, evitando-se o enriquecimento sem causa, condeno a demandada a pagar aos autores, a título de ressarcimento pelo dano moral que lhe causaram, o montante de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor**, corrigidos monetariamente pelo IPCA (IBGE) a contar desta decisão, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados com base na Taxa Selic, a contar da data do evento danoso. Condeno, ainda, a demandada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes a favor do patrono dos autores, em verba que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 8º, do CPC.

P.R.I.C.

Rondonópolis-MT / 2026.

MILENE APARECIDA PEREIRA BELTRAMINI

Juíza de Direito

[1] In "Reparação Civil por Danos Morais", RT, 1993, SP, p. 203.

[2] Obra "Contratos no Código de Defesa do Consumidor" (RT, 2002, págs. 984 e 088).

[3] Cód. Bras. De Proteção do Consumidor, Forense Universitária, 95, p. 103.

Assinado eletronicamente por: **MILENE APARECIDA PEREIRA BELTRAMINI**

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDASNLSVLKT>



PJEDASNLSVLKT