



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**17ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1051275-98.2019.8.26.0100**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Material**  
 Requerente: **Said Mohamed El Hajj**  
 Requerido: **TURKISH AIRLINES INC**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **LUCIANA BIAGIO LAQUIMIA**

**V I S T O S.**

Cuida-se de ação de procedimento comum ajuizada por **SAID MOHAMED EL HAJJ, SOUHAILA SAID EL HAJE, LAILA EL HAJJ RAJAB e KHADIGE JARRAH** em face de **TURKISH AIRLINES INC**, visando a obter a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$42.536,65 e, bem assim, pelos danos morais suportados em decorrência de falhas na prestação dos serviços contratados.

Com a preambular vieram os documentos de fls. 12/38, complementados às fls. 43/51.

Emenda à exordial recebida mediante decisão às fls. 52.

Citada, a requerida ofertou contestação às fls. 57/68, a ventilar preliminar de carência da ação por ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito bate-se pela improcedência da demanda sob argumento, em síntese, de responsabilidade dos funcionários aeroportuários tanto quanto à disponibilização de cadeiras de rodas quanto à locomoção dos passageiros após o desembarque. Acrescenta cumprimento ao contrato de transporte a afastar a restituição integral das passagens adquiridas. No mais, destaca a aplicabilidade da Convenção de Montreal à espécie. Com esta peça, os documentos às fls. 69/96.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**17ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Réplica às fls. 100/111, rechaçando os termos da contestação apresentada e reiterando o conteúdo da preambular.

Prejudicada a designação de audiência de tentativa de conciliação em face do desinteresse da parte ré e despicienda a produção de outras provas para deslinde da controvérsia nos autos posta, vieram-me os autos conclusos para prolação de sentença.

**É o relatório do necessário.**

**Passo a decidir.**

Cumprido, antes de mais nada, proceder ao exame da preliminar arguida em sede de contestação.

A ré é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, porquanto a ela atribuída a responsabilidade pela alegada falha na prestação de serviços contratados de transporte aéreo internacional. Se, de outro lado, tem – ou não – a responsabilidade que lhe é imputada, a questão diz com o mérito da demanda e, como tal, sob este prisma será analisada.

Superada essa questão, cumpre passar sem mais delongas ao exame do mérito.

Conheço diretamente do pedido, na forma do artigo 355, inciso I, do CPC, dada a desnecessidade de dilação probatória para o deslinde da controvérsia, em específico a prova vocal pretendida unicamente pelos demandantes.

Buscam os autores com a presente demanda obter a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$42.5936,65 e, bem assim, pelos danos morais suportados em decorrência de falhas na prestação dos serviços contratados.

Argumentam celebração de contrato de transporte aéreo entre as partes, chegada ao aeroporto para *check-in* em data – 20/07/2018- e tempo adequados para o voo 829, fornecido pela ré, trajeto Beirute a Guarulhos com conexão em Istambul, embarque às 02:40 horas e chegada em Istambul às 05:10 horas, quando então aguardariam o voo com destino ao Brasil agendado para 9:40 horas.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO PAULO**
**FORO CENTRAL CÍVEL**
**17ª VARA CÍVEL**
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Aduzem compra de passagens aéreas na classe executiva, visando a maior conforto na viagem, em razão das severas limitações de locomoção dos autores *Said e Souhaila* - respectivamente com 89 e 82 anos- e, em decorrência do estado de saúde da demandante *Khadige*, com 89 anos à época dos fatos, portadora de uma fratura na região do fêmur, a demandar maiores cuidados na locomoção de um voo para outro.

Relatam, ainda, desembarque na Turquia no horário previsto (05:10 hs), espera de mais de três horas em corredor do aeroporto sem qualquer estrutura de acomodação para pessoas portadoras de necessidades especiais ou com limitações físicas e, por conseguinte, impossibilidade de acesso a banheiros ou locais destinados a alimentação, porque sequer lhes foram disponibilizadas cadeiras de rodas e funcionários que os auxiliassem em suas locomoções. Por fim, destacam transferência ao portão de embarque por funcionários extremamente despreparados, os quais, inclusive, terminaram por ameaçar a coautora Laila durante o trajeto.

A ré, por seu turno, pugna pela improcedência da demanda a alegar responsabilidade dos funcionários aeroportuários pela disponibilização de cadeiras de rodas e, bem assim, pela locomoção dos autores após o desembarque. Acrescenta cumprimento ao contrato de transporte a afastar a restituição integral das passagens adquiridas. No mais, destaca a aplicabilidade da Convenção de Montreal à espécie.

A hipótese é de integral procedência do pedido inicial.

Com efeito.

De partida, note-se ser hipótese de aplicação do Código de Defesa do Consumidor em favor da pessoa física destinatária final do produto ou serviço, vulnerável por definição. A ré se constitui como fornecedora, em consonância com o artigo 3º, *caput*, do mesmo diploma legal, uma vez que se organizam empresarialmente para a prestação de serviços no mercado de consumo.

Por se tratar, *in casu*, de relação de consumo, ainda o ônus da produção da prova a fim de contrariar as alegações da petição inicial é atribuído às demandadas.

Dessa forma, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**17ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

de Defesa do Consumidor, é o caso de inversão do ônus da prova, porquanto verossímeis as alegações dos consumidores.

Afasto, portanto, a aplicabilidade da Convenção de Montreal *in casu*, cuja responsabilidade do transportador abarca, consoante artigo 17 e seguintes, os danos causados em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros, danos as suas bagagens além dos relacionados a eventuais atrasos, todos, ademais, desarmônicos aos fatos aqui debatidos.

Pois bem.

À requerida competência produzir prova da exatidão, segurança e eficiência do serviço disponibilizado aos clientes, fato este não verificado pelos relatos e fotografias disponibilizadas aos autos às fls. 20.

Além, os fornecedores de serviços respondem, independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos afetos a prestação dos serviços (artigo 14, CDC).

Inconteste, pois, a aquisição pelos litigantes de passagens aéreas para viagem em classe executiva (fls. 22/33), cujos valores, de mais a mais, extrapolam em muito o valor pago por uma viagem em classe econômica na mesma aeronave.

No mesmo sentir, inafastável o descaso demonstrado aos autores, porque sequer receberam auxílio da companhia aérea para locomoção no aeroporto de Istambul – local da conexão -. Ao revés, após o desembarque foram praticamente despejados em desconfortáveis bancos, sem acesso a banheiros ou alimentação, conquanto poderiam e deveriam ter sido encaminhados, mediante transporte adequado, ao local para o novo embarque.

Demais disso, irrefutável o tratamento diferenciado dispensado aos passageiros detentores de assentos na classe executiva, consoante breve pesquisa junto ao site da companhia aérea (<https://www.turkishairlines.com/pt-br/flights/fly-different/business-class/>), Regalias, à evidência, não demonstradas aos codemandantes.

Latente, por essa singela explanação, a falha demonstrada na prestação de serviços pela demandada.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**17ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Recorde-se, neste passo, tratar-se de passageiros octogenários - ao menos três-, situação a demandar maior desvelo da requerida no transporte e acomodação dos autores, inclusive quanto à locomoção entre suas aeronaves para fins de conexão – seja por seus próprios funcionários, seja por meio de providenciar, junto aos colaboradores do aeroporto, os serviços necessários ao atendimento diferenciado dos demandantes.

Não bastasse a codemandante Khadige, com 89 anos à época dos fatos, viajava com fratura na região do fêmur, fato a agravar ainda mais a desídia da companhia aérea.

Limita-se a ré, contudo, a defender-se lançando a responsabilidade por eventual locomoção dentro do aeroporto sobre os funcionários aeroportuários, em total descaso às intempéries sofridas pelos requerentes, repise-se, consumidores que adquiriam passagens de valores exacerbados à espera de conforto e segurança que não lhes foram proporcionados.

Demais disso, busca de todas as maneiras justificar sua conduta omissiva, sob o manto do desconhecimento no tocante à necessidade diferenciada de locomoção dos passageiros, cujas limitações, por certo, ficaram evidentes durante a viagem no trecho Beirute- Istambul. Tudo a corroborar a ineficiência da prestadora de serviços.

Nessa vertente, os fatos relatados geraram aos demandantes não meros contratemplos, mas verdadeiro sofrimento psicológico, sensação de abandono além de constrangimento, à falta de assistência necessária e compatível com os produtos adquiridos- classe executiva -, proporcionando desgastes e desconfortos desnecessários em uma viagem de retorno ao Brasil.

De rigor, portanto, a condenação da ré ao ressarcimento dos prejuízos decorrentes do produto adquirido e não usufruído pelos autores- danos emergentes – no valor apontado na exordial, qual seja, R\$42.536,65.

Igualmente procedente o pedido de ressarcimento dos inequívocos danos morais suportados, que não se limitaram, repise-se, a mero aborrecimento.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**17ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Consoante artigo 927 do Código Civil, todo aquele que causar a outrem dano, fica obrigado a repará-lo, dispositivo que tem inteira aplicação no caso em comento.

O que caracteriza o dano moral é a consequência de algum ato que cause dor, angústia, aflição física ou espiritual, ou qualquer padecimento infligido à vítima em razão de algum evento danoso. É, pois, o menoscabo a qualquer direito inerente à pessoa como à vida, à integridade física, à liberdade, honra, vida privada e vida de relação. A indenização aqui perseguida busca, minimamente, compensar os transtornos advindos de falhas decorrentes de contrato de transporte havido entre os litigantes.

O valor da indenização pelo dano moral experimentado deve adotar critérios de razoabilidade pautados em duas funções distintas, quais sejam, a compensatória e a inibitória, assumindo esta última maior relevo, na medida em que práticas abusivas e prejudiciais devem ser desestimuladas.

Nestes termos, para o fim de compensar as vítimas, como forma de atenuar a lesão e com o fito de inibir a ré à prática de atos como os aqui retratados, reputo conveniente e adequada a indenização pretendida na exordial, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, montante apto a satisfazer o dano experimentado e, por conseguinte, coibir a requerida na incidência do mesmo procedimento.

Por tudo quanto exposto, **JULGO PROCEDENTE** a presente ação movida por **SAID MOHAMED EL HAJJ, SOUHAILA SAID EL HAJE, LAILA EL HAJJ RAJAB e KHADIGE JARRAH** em face de **TURKISH AIRLINES INC** para condenar a requerida ao pagamento aos autores de indenização pelos danos materiais – danos emergentes – suportados, no valor de R\$42.536,65, corrigido desde a data do desembolso até efetivo pagamento pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, e acrescido de juros de 1% ao mês desde a citação. Nesse mesmo passo, **CONDENO** ainda a ré ao pagamento de indenização por danos morais padecidos, no importe de R\$10.000,00 para cada coautor, também atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data desta decisão e acrescido de juros de mora de 1% a.m.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**17ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

desde a citação.

Em consequência, JULGO EXTINTO o presente feito com resolução do mérito, o que faço a teor do artigo 487, inciso I, do mesmo diploma legal.

Em razão do resultado ora alcançado, fica à requerida carreada a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais e dos honorários de advogado, ora fixados em 15% sobre o valor total da condenação, devidamente atualizado.

Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis (art. 1.010, §1º, do CPC).

Após, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, com as homenagens e cautelas de estilo.

Com o advento da Lei nº 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo ad quem, na forma do artigo 1.010, § 3º, a seguir transcrito: “Após as formalidades previstas nos §§ 1º e 2º, os autos serão remetidos ao tribunal pelo juiz, independentemente de juízo de admissibilidade.”.

Conforme Comunicado CG nº 916/2016, em conformidade com o disposto no artigo 1.010, §3º do CPC e com a revogação do artigo 1.096 das NSCGJ (Provimento CG nº 17/2016), estão as unidades judiciárias dispensadas do cálculo e da indicação do valor do preparo recursal.

Oportunamente, com o trânsito em julgado, aguarde-se por cinco dias manifestações das partes. No silêncio, remetam-se os autos ao arquivo provisório, com as cautelas de praxe e as formalidades legais.

**P.I.C.**

São Paulo, 03 de setembro de 2019.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**