ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Número Único: 1017334-21.2023.8.11.0041
Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198)
Assunto: [Indenização por Dano Moral, Transporte Aéreo, Atraso de vôo]
Relator: Des(a). CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA

Turma Julgadora: *[DES(A). CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, DES(A). ANTONIA SIQUEIRA GO*

Parte(s):
[A. C. S. D. M. - CPF: [redacted] (APELANTE), CARLOS JOSE DE CAMPOS - CPF: [redacted] (ADVOGADO), LYSANDRA ISABELLE DE MORAIS E SILVA - CPF: [redacted] (ADVOGADO), THIAGO RIBEIRO - CPF: [redacted] (ADVOGADO), RAYRA DA SILVA ANTUNES - CPF: [redacted] (ADVOGADO), M. S. M. - CPF: [redacted] (APELANTE), [redacted] APELANTE), AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. - CNPJ: 09.296.295/0001-60 (APELADO), FLAVIO IGEL - CPF: [redacted] (ADVOGADO), LUCIANA GOULART PENTEADO - CPF: [redacted] (ADVOGADO), LEONARDO SULZER PARADA - CPF: [redacted] (ADVOGADO), [redacted] MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO - CNPJ: 14.921.092/0001-57 (CUSTOS LEGIS)]

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, PROVEU O RECURSO.**

E M E N T A

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA ADEQUADA AOS PASSAGEIROS MENORES. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO FIXADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral decorrente de falha na prestação de serviço de transporte aéreo. Os autores, menores, perderam conexão aérea entre Recife e Natal devido ao atraso do voo anterior e à antecipação do subsequente, tendo contratado transporte terrestre alternativo para não comprometer por completo a viagem de férias.

II. Questão em discussão

A questão em discussão consiste em saber se a perda da conexão aérea, em razão de alteração unilateral de horários pela companhia aérea, e a substituição do transporte por modalidade inadequada e desconfortável (ônibus), geram direito à indenização por dano moral, especialmente considerando que os passageiros eram crianças em viagem de férias.

III. Razões de decidir

A responsabilidade do transportador aéreo é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, não se afastando por fortuito interno, inerente à atividade empresarial. Restou caracterizada a falha na prestação do serviço, com frustração de legítima expectativa dos consumidores, especialmente pelo fato de se tratar de viagem de férias com crianças, implicando prejuízos que ultrapassam o mero aborrecimento. A substituição do transporte aéreo por viagem rodoviária sem horário definido e com longa duração é desproporcional e inadequada, evidenciando a má prestação do serviço. Em tais circunstâncias, ultrapassado o mero aborrecimento, revela-se inequívoca a caracterização do dano moral. O valor da indenização deve ser fixado em patamar que atenda aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com caráter compensatório e pedagógico, sendo adequada a fixação em R$ 6.000,00 para cada autor.

IV. Dispositivo e tese

Recurso provido.

Tese de julgamento: "A alteração unilateral de voo que causa perda de conexão e frustração da finalidade da viagem configura falha na prestação do serviço. A substituição do transporte aéreo por serviço rodoviário inadequado e demorado, especialmente em viagens com crianças, gera dano moral indenizável."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, inc. V e X; CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: TJMT, RAC nº 1042717-69.2021.8.11.0041, Rel. Des. Antônia Siqueira Gonçalves, j. 25.10.2023; TJMT, RAC nº 1003875-54.2020.8.11.0041, Rel. Des. Dirceu dos Santos, j. 22.02.2023.

R E L A T Ó R I O

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por [redacted] representados pela genitora [redacted] visando reformar a r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá, que nos autos da ação indenizatória que move contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., julgou improcedente a pretensão, condenando a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários fixados em R$2.000,00.

Inconformados, os apelantes sustentam que houve falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pois a apelada, além de criar a situação que culminou na perda da conexão, ofereceu como solução um serviço inferior ao contratado, sem adequada

previsão e conforto, agravando a lesão aos direitos dos consumidores. Aduzem que os danos ultrapassam os limites do mero dissabor cotidiano, configurando-se prejuízo indenizável por dano moral. Pleiteiam, portanto, a reforma da sentença para condenar a companhia aérea ao pagamento de indenização por dano moral, além da inversão do ônus da sucumbência.

A apelada apresentou contrarrazões (id. 277336417) pugnando pelo desprovimento do recurso.

A Procuradoria-Geral de Justiça, através de parecer da lavra da Dra. Elisamara Sigles Vodonós Portela (id. 282040381), opinou pelo provimento do apelo.

É o relatório.

Inclua-se em pauta.

Cuiabá, 04 de junho de 2025.

CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA

Relator

V O T O R E L A T O R

Cinge-se dos autos que [redacted] representados pela genitora [redacted], ajuizaram ação indenizatória contra Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., em razão de uma falha na prestação do serviço de transporte aéreo contratado. A viagem, planejada para fins de férias em resort localizado no Estado do Rio Grande do Norte, previa dois trechos aéreos na ida: Cuiabá/MT–Recife/PE e Recife/PE–Natal/RN.

Narra que o voo inicial, com saída de Cuiabá, sofreu atraso, enquanto o voo de conexão, de Recife para Natal, foi antecipado. Como resultado, os autores perderam o embarque no segundo trecho. Como alternativa, a companhia aérea ofereceu transporte rodoviário (ônibus), sem horário certo de partida, o qual exigiria cerca de 6 a 7 horas de deslocamento e múltiplas paradas, o que foi considerado inaceitável pelos responsáveis pelos menores. Em vista disso, a família contratou, às

próprias expensas, serviço de táxi, chegando ao hotel apenas às 17h30 e, com isso, perderam o usufruto de um dia inteiro de férias.

A parte autora defende que houve falha na prestação do serviço, que frustrou expectativas legítimas, sobretudo por envolver crianças em viagem de lazer, sendo desproporcional a substituição do transporte aéreo por rodoviário. Alegam que o sofrimento gerado vai além de meros aborrecimentos, acarretando prejuízos emocionais e financeiros, motivo pelo qual requerem a reforma da sentença de improcedência para condenar a ré ao pagamento de R$ 30.000,00 a título de indenização por dano moral.

Após o trâmite processual, o douto magistrado *a quo*, julgou improcedente o pedido, condenando a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários fixados em R$2.000,00.

Inconformados, os apelantes sustentam que houve falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pois a apelada, além de criar a situação que culminou na perda da conexão, ofereceu como solução um serviço inferior ao contratado, sem adequada previsão e conforto, agravando a lesão aos direitos dos consumidores. Aduzem que os danos ultrapassam os limites do mero dissabor cotidiano, configurando-se prejuízo indenizável por dano moral. Pleiteiam, portanto, a reforma da sentença para condenar a companhia aérea ao pagamento de indenização no valor de R$ 30.000,00, além da concessão da gratuidade de justiça e a inversão do ônus da sucumbência.

Pois bem. É cediço que a responsabilidade do transportador aéreo pelos danos decorrentes da prestação defeituosa do serviço é objetiva, conforme preconiza o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, dispensando a demonstração de culpa.

Conforme se infere dos autos, de fato, restou demonstrado a alteração unilateral do voo originalmente adquirido pela parte apelante, limitando a apelada justificar com base na manutenção emergencial da aeronave, incapaz de isentar a sua responsabilidade, mormente por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade.

Nessa trilha, é o entendimento desta Câmara:

> *"APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRELIMINARES – ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGEM E DA COMPANHIA AÉREA – REJEITADAS – CADEIA DE FORNECEDORES – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA – MÉRITO – CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DO VOO – ALTO INDICE DE TRÁFEGO NA MALHA AEROVIÁRIA – FORTUITO INTERNO – VOO DE RETORNO COM ATRASO DE 27 (VINTE E SETE) HORAS PARA CHEGADA AO DESTINO FINAL – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADO – DANO MORAL CONFIGURADO – MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO – SENTENÇA PARCIALMENTE RETIFICADA – RECURSO DOS AUTORES PROVIDO E DAS REQUERIDAS DESPROVIDOS.*
> *(...) O alto índice de tráfego na malha aeroviária decorre de problema interno inerente à atividade da empresa e ao risco do negócio, razão pela qual não há falar em causa de*

excludente da responsabilidade civil. Configura falha na prestação dos serviços por parte da companhia aérea e da agência de viagens a ensejar o dever de indenizar, o atraso injustificado e alterações em horários e conexões de voo, causando prejuízos aos autores. Na fixação do quantum indenizatório a título de danos morais, deve o julgador observar a extensão do dano, a situação econômica das partes, o grau de culpa do ofensor, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, visto que a indenização deve ser fixada em parâmetro que dê caráter pedagógico, desestimulando a reiteração da conduta ilícita, sem que disso resulte enriquecimento sem causa da parte adversa, sendo que, no caso, o quantum indenizatório merece ser majorado, para atender ao entendimento desta Câmara em casos similares". (RAC n. 1042717-69.2021.8.11.0041, Rela. Desa. Antônia Siqueira Gonçalves, j. 25.10.23).

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – NULIDADE DE SENTENÇA POR AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO – NÃO OCORRÊNCIA – PRELIMINAR REJEITADA – EMPRESA AÉREA – READEQUAÇÃO DE MALHA AÉREA – ALTERAÇÃO DE VOO – EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO DEMONSTRADAS – DANO MORAL CARACTERIZADO – QUANTUM INDENIZATÓRIO – VALOR QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE – OBSERVÂNCIA DA SITUAÇÃO ECONÔMICA DAS PARTES – CONFORMIDADE COM PARECER MINISTERIAL – RECURSO CONHECIDO E D E S P R O V I D O .

Não há que se falar em vício do julgado, por ausência de fundamentação, quando a sentença enfrenta devidamente as teses de defesa levantadas pela parte. A responsabilidade civil do transportador aéreo é objetiva, nos moldes em que determina o art. 14 do CDC. Se não há prova quanto às excludentes de ilicitude (caso fortuito ou força maior), o transtorno suportado em razão do atraso/alteração injustificada do voo ultrapassa os limites do mero aborrecimento e dá ensejo à reparação moral. A indenização por dano extrapatrimonial deve ser fixada em montante que não onere em demasia o ofensor, mas, por outro lado, atenda à finalidade para a qual foi concedida, compensando o sofrimento da vítima e desencorajando a outra parte quanto a outros procedimentos de igual natureza". (RAC n. 1003875-54.2020.8.11.0041, Rel. Des. Dirceu dos Santos, j. 22.02.23).

Assim, pedindo vênia ao entendimento esposado pelo d. magistrado, não restam dúvidas de que o atraso, cancelamento e remarcação da passagem de volta, repiso, representa prestação defeituosa do serviço contratado, ou seja, de maneira ineficiente, violando a obrigação de honrar com as legítimas expectativas externadas quando da aquisição dos bilhetes aéreos.

É incontroverso que os autores/apelantes, ambos menores de idade, perderam a conexão aérea no trecho Recife/Natal em decorrência de atraso no primeiro voo e adiantamento no segundo, ambos operados pela recorrida. Como alternativa, foi-lhes ofertado transporte rodoviário sem previsão de horário para saída, o qual implicaria em longo percurso, com diversas paradas, revelando-se desproporcional, inadequado e claramente desconforme com a natureza do serviço originalmente contratado.

No caso sub judice, a circunstância de os autores serem crianças em férias escolares, cuja expectativa estava fundada em experiências de lazer previamente organizadas e contratadas, agrava sobremaneira o impacto emocional decorrente da perda de um dia inteiro no resort, cuja diária já havia sido paga, frustração essa que extrapola em muito os meros dissabores cotidianos. A expectativa de embarque no voo de conexão foi legamente frustrada, e a alternativa oferecida não foi capaz de mitigar de modo razoável o prejuízo experimentado.

Diante da extensão da frustração, do tempo perdido, do desgaste vivenciado por menores, da desassistência efetiva da companhia aérea, e do caráter recreativo da viagem frustrada, reputo presente o abalo moral a ensejar indenização.

Dessa forma, não resta dúvida quanto à falha na prestação do serviço oferecido, concernente no atraso de voo adquirido pelos apelantes restando caracterizado o dever de indenizar da parte ré.

Logo, há de se concluir que pela responsabilidade da apelada quanto ao dano sofrido pelos apelantes, em razão da má prestação do serviço, sendo imperiosa a condenação pelo dano extrapatrimonial, de modo que passa-se a análise do *quantum* indenizatório.

É sabido que a Constituição Federal em seu art. 5º, inc. V e X, assegurou a indenização pelo dano material ou moral, porém, o que se vê é a grande dificuldade em se fixar o valor afeto à reparação moral, posto que é de natureza subjetiva, não havendo valores pré-estabelecidos para cada caso.

Sendo assim, é certo que a indenização decorrente de dano moral deve ser feita caso a caso, com bom senso e moderação, respeitando um patamar razoável, atentando-se à proporcionalidade relacionada ao grau de culpa, as circunstâncias que o envolveram, extensão e repercussão dos danos, capacidade econômica, as características individuais e o conceito social das partes.

É de bom alvitre ressaltar que a indenização por dano moral tem o escopo de impor uma penalidade ao ofensor, a ponto de que tenha mais cuidado e disciplina, evitando que a conduta danosa se repita.

Ainda, em relação ao ofendido, o valor a ser indenizado deve servir para, de alguma forma confortá-lo, visando à compensação pelo dano sofrido.

A jurisprudência é pacífica no entendimento de que o magistrado possui o livre convencimento para fixar o valor que entender justo a título de indenização por dano moral, *verbis*:

> *"APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO RESTRITIVO DE CRÉDITO. DANO MORAL. VALOR DA CONDENAÇÃO. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. MAJORAÇÃO.* ***Não havendo limites quantitativos legais para o arbitramento do valor devido a titulo de indenização por danos morais, deve esta ser fixada ao livre arbítrio do juiz, observando, por óbvio, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade****. Para tanto, indispensável a fixação da quantia de forma compatível com a reprovabilidade da*

conduta, com a gravidade do dano por ela ocasionado, com as condições econômicas e sociais das partes. APELO PROVIDO. (TJRS, RAC n. 70034070003, 9ª Câm. Cív., Rel. Des. Marilene Bonzanini Bernardi, j. 23.06.2010 – negritei e grifei).

Nesta trilha, vislumbro que a indenização no valor de R$ 6.000,00 (seis mil reais) pelo dano moral suportado, cumprirá a finalidade de inibir a apelante à repetição da falha, considerando-se a sua capacidade econômica, bem como a imediata reparação do erro.

Portanto, por estes termos e estribado nessas razões, tenho que a r. sentença merece reforma, para julgar procedente a pretensão e condenar a parte ré/apelada ao pagamento de R$6.0000,00 (seis mil reais) a titulo de dano moral, para cada requerente. **Outrossim**, aplicam-se os novos critérios legais de juros e correção monetária, nos termos da Lei nº 14.905/2024, respeitando a relação contratual existente entre as partes (art.397 do CC e Súmula 362 do STJ). **Por fim**, inverto a condenação das custas e dos honorários advocatícios, que serão arcados integralmente pela parte ré, nos moldes do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Em face do exposto, conheço do recurso e lhe **DOU PROVIMENTO**.

Cuiabá, 04 de junho de 2025.

CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA

Relator

Data da sessão: Cuiabá-MT, 04/06/2025

Assinado eletronicamente por: **CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA**
https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBMSBMLJNZ

PJEDBMSBMLJNZ