



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Processo: 1.0000.25.391045-9/001
Relator: Des.(a) Fernando Caldeira Brant
Relator do Acórdão: Des.(a) Fernando Caldeira Brant
Data do Julgamento: 04/12/2025
Data da Publicação: 05/12/2025

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. ATRASO E ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por companhia aérea contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de falha na prestação do serviço de transporte aéreo, em razão de atraso de voo, alteração de itinerário e ausência de assistência adequada, condenando a ré ao pagamento de R\$ 2.334,94 por danos materiais e R\$ 10.000,00 a cada autor por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se o atraso do voo, motivado por manutenção não programada da aeronave, caracteriza fortuito externo apto a afastar o dever de indenizar; (ii) verificar se os danos materiais e morais restaram comprovados; e (iii) examinar a adequação do valor arbitrado a título de indenização moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O contrato de transporte aéreo submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se o regime de responsabilidade objetiva previsto em seu art. 14, segundo o qual o fornecedor responde independentemente de culpa pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação do serviço.

A manutenção não programada da aeronave configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial da companhia aérea, não sendo apta a afastar o dever de indenizar.

Restando comprovado que os passageiros foram acomodados em voo para cidade diversa do destino final e que não lhes foi fornecido o transporte prometido até o destino, evidenciam-se danos materiais diretamente vinculados à falha no serviço.

Os transtornos experimentados, como atraso superior a 28 horas, hospedagem inadequada e deslocamento terrestre de aproximadamente 500 km por conta própria, extrapolam o mero aborrecimento, configurando lesão a direitos da personalidade e ensejando indenização por dano moral.

O valor da indenização moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade do dano, as condições econômicas das partes e o caráter pedagógico da medida, sendo razoável sua adequação a valor condizente com o caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.391045-9/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. - APELADO(A)(S): EBERT ROCHA PEREIRA, LEANI SOUZA MAXIMO PEREIRA

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 20ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. FERNANDO CALDEIRA BRANT
RELATOR

DES. FERNANDO CALDEIRA BRANT (RELATOR)

V O T O

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A contra a r. sentença de ordem n. 37, proferida pela MM. Juíza de Direito da 4ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, Dra. Aldina de Carvalho Soares, que, nos autos da "ação de reparação de danos materiais e morais", ajuizada em desfavor da ora apelante por EBERT ROCHA PEREIRA e LEANI SOUZA MÁXIMO PEREIRA, julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

"Posto isto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial por EBERT ROCHA PEREIRA e LEANI SOUZA MAXIMO PEREIRA em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A para:

1. CONDENAR a Ré, AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, ao pagamento de R\$ 2.334,94 (dois mil trezentos e trinta e quatro reais e noventa e quatro centavos) a título de danos materiais. Sobre este valor, deverá incidir correção monetária pelos índices da Corregedoria-Geral de Justiça de Minas Gerais desde o efetivo prejuízo (data dos gastos) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, quando passará a incidir a Taxa Selic, observado, a partir daí, o parágrafo primeiro do art. 406 do Código Civil, em sua nova redação.

2. CONDENAR a Ré, AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada Autor, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de indenização por danos morais. Sobre este valor, deverá incidir correção monetária pelos índices da Corregedoria-Geral de Justiça de Minas Gerais a partir da publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da data da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, quando passará a incidir a Taxa Selic, observado, a partir daí, o parágrafo primeiro do art. 406 do Código Civil, em sua nova redação.

Condeno a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação (danos materiais + danos morais), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

Em suas razões recursais (ordem n. 39), sustenta a parte ré/apelante, em síntese, que a sentença de procedência está dissociada dos fatos e das provas constantes dos autos, requerendo sua reforma integral para afastar o dever de indenizar.

Defende, inicialmente, a aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) como legislação específica e prevalente sobre o Código de Defesa do Consumidor, por regular de forma técnica as relações decorrentes do transporte aéreo, devendo prevalecer o princípio da especialidade normativa.

Sustenta que o atraso do voo AD 4224, no trecho Confins/MG - Viracopos/SP, decorreu de manutenção não programada na aeronave, caracterizando hipótese de caso fortuito, e que todas as assistências materiais foram prestadas em conformidade com a Resolução nº 400/2016 da ANAC, incluindo acomodação, alimentação e transporte alternativo até o destino final, não havendo falha na prestação do serviço.

Afirma que o evento decorreu de intercorrência técnica alheia à vontade da companhia, que priorizou a segurança dos passageiros, e que as providências adotadas estão devidamente comprovadas por registros sistêmicos, os quais gozam de presunção de veracidade, conforme entendimento jurisprudencial.

Argumenta, assim, que a sentença incorreu em error in iudicando ao reconhecer a existência de dano moral, pois a situação não extrapolou o mero aborrecimento, inexistindo violação a direito da personalidade ou comprovação de prejuízo extrapatrimonial.

Invoca, para tanto, o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica e precedentes do Superior Tribunal de Justiça, segundo os quais o dano moral não é presumido em casos de atraso ou cancelamento de voo, sendo indispensável a prova concreta da lesão.

Sustenta que o montante fixado a título de danos morais, no valor de R\$20.000,00 (R\$10.000,00 para cada autor), é desproporcional às circunstâncias do caso e deve ser reduzido em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, citando julgados de diversos tribunais que reduziram o quantum indenizatório em situações análogas.

Por fim, insurge-se contra a condenação ao pagamento de danos materiais no valor de R\$2.334,94, argumentando que os gastos alegados pelos autores referem-se a despesas já cobertas por vouchers de alimentação e transporte fornecidos pela companhia, e que as notas apresentadas carecem de identificação do consumidor.

Diante disso, requer o provimento do recurso para julgar totalmente improcedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório arbitrado.

Contrarrazões à ordem n. 42, pelo desprovemento do recurso interposto.
É o relatório.

TEMPESTIVIDADE E PREPARO

Conheço do recurso, eis que presentes os pressupostos de sua admissibilidade, estando ele tempestivo, frente ao prazo decorrido entre a intimação e a interposição, e devidamente preparado, conforme comprovantes de ordem n. 40/41.

Não havendo questão impeditiva, passo ao exame do objeto principal do recurso.

MÉRITO

Trata-se, na origem, de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Ebert Rocha Pereira e Leani Souza Máximo Pereira, ambos idosos, em face de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., na qual os autores pretendem a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos prejuízos decorrentes de falha na prestação do serviço de transporte aéreo.

Alegam ter adquirido passagens de Belo Horizonte para Caxias do Sul, com conexão em Campinas, e que, no embarque de retorno, foram surpreendidos com atraso e retirados da fila sob o argumento de possível perda da conexão, sendo impedidos de embarcar no voo original e reacomodados em voo para Florianópolis.

Sustentam que, ao chegarem a essa cidade, não receberam o transporte prometido até o destino final, sendo compelidos a alugar veículo às próprias expensas para percorrer cerca de 500 quilômetros, além de terem sido acomodados em hotel insalubre, o que resultou em atraso de 28 horas e perda de dois dias de viagem.

Postulam, assim, o ressarcimento de R\$2.334,94, referentes a despesas com locação de veículo, combustível e alimentação, e compensação por danos morais no valor de R\$10.000,00 para cada autor.

Versão antagônica sustenta a ré, em contestação, que o atraso decorreu de alerta de falha no equipamento, caracterizando hipótese de força maior ou fortuito externo, uma vez que o reparo visava à segurança dos passageiros.

Alega ter prestado integral assistência, nos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, incluindo alimentação, hospedagem e transporte terrestre alternativo até o destino.

Aduz, ainda, que eventuais transtornos não ultrapassam meros aborrecimentos, sendo inaplicável a responsabilidade civil, conforme o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, e impugna as notas apresentadas por ausência de identificação dos consumidores.

Finalizada a fase instrutória, sem requerimento de produção de outras provas pelas partes, sobreveio a r. sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais, ao entender que os documentos apresentados pelos autores comprovam a ocorrência de falha na prestação do serviço, configurando fortuito interno e ensejando responsabilidade objetiva da companhia aérea. Assim, condenou a ré ao pagamento de R\$2.334,94 a título de danos materiais e R\$10.000,00 para cada autor, por danos morais, com correção monetária e juros conforme os parâmetros legais, além das custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Contra essa decisão, insurge-se a ré, Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., nos termos suprarrelatados.

Por capítulo não impugnado, restou incontroverso que houve atraso no voo inicial e reacomodação dos passageiros em trecho alternativo.

Cinge-se a controvérsia a ser dirimida nesta instância recursal, portanto, à verificação acerca de se a falha alegada no transporte aéreo, consistente no atraso e na ausência de assistência adequada, configura responsabilidade civil da companhia aérea apta a gerar indenização por danos materiais e morais ou se, ao contrário, a situação decorreu de fortuito externo, excludente do dever de indenizar, além da eventual necessidade de revisão do valor arbitrado a título de compensação moral.

Pois bem.

Impende consignar, desde logo, que a demanda rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor, ante a qualificação dos autores e da ré, nessa ordem, como consumidores e fornecedora, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC. Tem lugar, portanto, não apenas a inversão do ônus da prova, em proveito do consumidor, com fundamento no art. 6º, inciso VIII, do CDC, como, de igual modo, a aplicação do regime de responsabilidade objetiva, nos moldes do qual a responsabilização do fornecedor prescinde de aferição de culpa (art. 14 do CDC).

Responsabilidade objetiva esta que deriva não só do CDC, mas também do Código Civil, eis que a relação jurídica qualifica-se como contrato de transporte, no qual a obrigação é de resultado, de modo que o transportador deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados, devendo responsabilizar-se por eventuais danos que possam ser causados aos passageiros usuários do serviço (art. 734 do CC).

A responsabilidade objetiva funda-se na teoria do risco do negócio, o que significa dizer que quem exerce uma atividade empresarial deve assumir os riscos a ela inerentes ou dela decorrentes, eis que o

lucro é legítimo, mas o risco é exclusivamente do fornecedor.

Portanto, o transportador aéreo só não será responsável pelos danos de ordem moral e/ou material efetivamente sofridos pelo consumidor quando comprovar alguma das excludentes legais, quais sejam, que o serviço por ele prestado não foi defeituoso, ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º do art. 14 do CDC).

Na hipótese, a recorrente não nega o atraso, sem aviso prévio, do voo em questão, justificando, contudo, que tal fato se deu por ocasião de necessária manutenção não programada na aeronave, não sendo possível que fosse agendado o concerto com antecedência.

A requerida, enfim, apontou como necessária a manutenção da aeronave, a fim de garantir a segurança dos passageiros, sendo tal fato completamente imprevisível e alheio à vontade da empresa, não podendo, por isso, ser por ela responsabilizada.

Segundo entendo, porém, o fato de a aeronave apresentar problemas técnicos não caracteriza caso fortuito ou força maior, pois defeitos são previsíveis e passíveis de serem evitados mediante a manutenção periódica, para que, no momento da prestação do serviço, a aeronave esteja apta a voar. Outrossim, a manutenção não programada da aeronave insere-se nos riscos próprios da atividade empresarial desenvolvida pela recorrente e, como caracteriza fortuito interno, não exclui a responsabilidade da companhia aérea.

Dito isso, estando a responsabilidade do transportador aéreo fundada na teoria do risco do negócio, não logrando êxito a parte ré em comprovar que o serviço por ela prestado não foi defeituoso, já que o atraso efetivamente ocorreu, deve responsabilizar-se pelos danos materiais e morais eventualmente sofridos pelos consumidores.

Quanto aos danos materiais, restaram comprovados, na medida em que a alteração do itinerário para Florianópolis, sem a disponibilização do transporte prometido até Caxias do Sul, gerou a necessidade de completar o trajeto por via terrestre, o que mantém nexos diretos com os dispêndios comprovados (ordens n. 05, 08 e 09).

Extrai-se dos autos, e não impugnado pela parte ré/apelante, que, após a retirada do voo para Caxias do Sul e a acomodação para Florianópolis, foi anunciada hospedagem e transporte em van até o destino. Porém, ao chegarem, os autores se depararam com a inexistência de transporte, o que impôs a locação de veículo para concluir o percurso de aproximadamente 500 km até Caxias do Sul (ordens n. 05 e 07).

Dessa forma, tendo em vista que as notas juntadas comprovam o aluguel do automóvel no valor de R\$ 2.006,82, além de combustível e lanches, totalizando R\$ 2.334,94, valores que guardam relação com o trecho terrestre substitutivo criado pela acomodação para cidade diversa daquela contratada como destino, mostra-se cabível a restituição pleiteada na inicial.

No que toca aos danos morais, anteriormente, o Superior Tribunal de Justiça possuía o entendimento de que o dano moral decorrente de atraso ou cancelamento de voo prescinde de prova (REsp 299.532/SP, 4ª Turma, DJe 23/11/2009, e REsp 1.280.732/SP, 3ª Turma, DJe 10/10/2014).

Todavia, a partir do julgamento do REsp. 1584465/MG, de Relatoria da Ministra Nancy Andrighi, tal entendimento fora revisto, passando a vigorar que "na hipótese de atraso ou cancelamento de voo, não há como se admitir a configuração do dano moral presumido (in re ipsa), devendo ser comprovada pelo passageiro a sua ocorrência". Senão vejamos:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento 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. 5. 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 passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de

consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários." (REsp 1796716/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe. 29/08/2019).

E, na hipótese, além de não haver dúvidas quanto à ocorrência de falhas no serviço de transporte ofertado pela ré, entendo que o atraso do voo adquirido pelos autores acabou por lhes causar diversos transtornos, capazes de constituir ofensa aos seus direitos extrapatrimoniais.

Isso porque, conforme se extrai dos autos, os autores foram impedidos de seguir no voo originalmente contratado, houve remarcação para cidade diversa do destino final, a companhia prometeu hospedagem e transporte terrestre até Caxias do Sul e, não obstante, informou, em Florianópolis, a inexistência do transporte, impondo aos passageiros a realização de percurso rodoviário de aproximadamente 500 km às próprias expensas, o que resultou em um atraso total de cerca de 28 horas até o destino final.

Assim, a sequência contínua de impedimento de embarque, alteração de itinerário, prestação incompleta de assistência material e de informação, e a necessidade de deslocamento prolongado por meios próprios constituem prova suficiente para caracterizar danos morais indenizáveis no caso concreto.

A Carta Magna, em seu art. 5º, inciso X, ampara o direito à indenização pelo dano moral sofrido, mas não o conceitua, cabendo esse trabalho aos doutrinadores e aplicadores do direito. E, segundo bem definiu Carlos Roberto Gonçalves:

"Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação." (Direito Civil Brasileiro, Responsabilidade Civil, v. 4. 8º ed. São Paulo: Saraiva, 2013. p.359).

Segundo entendo, porém, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais. E, assim, para evitar excessos e abusos, Sérgio Cavalieri Filho recomenda que só se deve reputar como dano moral:

"A dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo" (Programa de Responsabilidade. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 78).

Esclarecido isso, entendo que a situação vivida pelos autores lhes causou, sem dúvida alguma, transtornos que ultrapassem as situações rotineiras de meros aborrecimentos, ferindo seus direitos da personalidade, visto que se viram abalados física e psicologicamente em razão da prestação de serviços defeituosa realizada pela ré.

Desta forma, não sendo possível afastar o pagamento da indenização a título de danos morais, cabe a análise do valor arbitrado na sentença.

Quanto ao valor da indenização, saliento que os danos morais, ferindo a subjetividade da pessoa, seus conceitos e sentimentos, devem merecer maior atenção em sua mensuração, não devendo a indenização deles decorrente, todavia, servir para enriquecimentos sem causa dentro da órbita da lide. Logo, na fixação do dano moral, deve o juiz levar em conta os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, atendidas as condições do ofendido e a capacidade financeira do ofensor.

Dito isso, considerando a desídia do transportador, as condições dos ofendidos e a capacidade financeira do ofensor, considero que o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores mostra-se mais razoável, suficiente e adequado, levando-se em consideração, também, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

DISPOSITIVO

Em face do exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO para, reformando em parte a sentença, fixar o valor da indenização por danos morais em R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores, a ser acrescido de correção monetária a partir da publicação do acórdão, observado o IPC-A.

Considerando que, nos termos da jurisprudência do STJ sedimentada no enunciado da Súmula 326, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca", mantenho a distribuição dos ônus sucumbenciais tal como estabelecida



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

em primeiro grau.

Custas recursais pela apelante.

Deixo de majorar os honorários advocatícios em grau recursal, em conformidade com o precedente vinculativo do STJ (Tema 1.059).

JD. CONVOCADO CHRISTIAN GOMES LIMA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. FERNANDO LINS - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO"