

**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

**Número Único:** 1001084-20.2024.8.11.0091

**Classe:** APELAÇÃO CÍVEL (198)

**Assunto:** [Indenização por Dano Moral, Atraso de vôo] **Relator:**  
Des(a). SEBASTIAO BARBOSA FARIAS

**Turma Julgadora:** [DES(A). SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, DES(A). CLARICE CLAUDINO DA SILVA]

**P a r t e ( s ) :**

A

C    Ó    R    D    Â    O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

E M E N T A

**DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA DA AERONAVE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. DANO MORAL IN RE IPSA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em exame**

Apelação cível interposta por companhia aérea contra sentença que julgou procedente ação de indenização, condenando-a ao pagamento de R\$ 13.000,00 por danos morais e R\$ 2.000,00 por desvio produtivo do consumidor, em razão de atraso de voo que resultou na chegada do passageiro ao destino final com 48 horas de atraso.

**II. Questão em discussão**

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) se a manutenção não programada da aeronave configura fortuito externo apto a afastar a responsabilidade da companhia aérea; (ii) se o atraso de 48 horas, sem assistência material comprovada, gera o dever de indenizar por danos morais; e (iii) se o tempo perdido pelo consumidor caracteriza desvio produtivo indenizável.

### **III. Razões de decidir**

3. O Código de Defesa do Consumidor rege a relação contratual entre passageiro e companhia aérea, afastando a incidência exclusiva do Código Brasileiro de Aeronáutica.

4. A manutenção não programada constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, não afastando a responsabilidade objetiva da companhia aérea.

5. A ausência de prova robusta de assistência material caracteriza falha na prestação do serviço.

6. O atraso de 48 horas ultrapassa o mero dissabor e configura dano moral presumido, nos termos da jurisprudência consolidada do STJ.

7. A perda de dois dias de aula do passageiro, menor de idade e pessoa com deficiência, caracteriza o desvio produtivo do consumidor, também indenizável.

8. O quantum indenizatório fixado em R\$ 13.000,00 por danos morais e R\$ 2.000,00 por desvio produtivo mostra-se proporcional, considerando a gravidade do dano e o porte econômico da ré.

### **IV. Dispositivo e tese**

#### **9. Recurso de Apelação Cível desprovido.**

**Tese de julgamento:** “1. A manutenção não programada da aeronave constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, não afastando a responsabilidade objetiva da companhia aérea. 2. O atraso de voo superior a 4 horas configura dano moral presumido, sendo indenizável. 3. A perda de tempo útil pelo consumidor caracteriza desvio produtivo indenizável.”

### **RELATÓRIO**

Trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.**, contra a r. sentença proferida pelo Juízo da Vara Única da Comarca de Nova Monte Verde/MT, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais nº.1001084-20.2024.8.11.0091, ajuizada em por ----- representado por sua genitora ----- que, **JULGOU PROCEDENTE** a ação com fundamento no art. 487, inciso I do CPC, para CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por a) danos morais no valor de

R\$13.000,00 (treze mil reais); b) danos a título de perda do tempo útil, no valor de R\$ 2.000,00, devendo incidir correção monetária a partir da publicação desta sentença (STJ, Súmula 362) e juros moratórios de 1% ao mês desde o evento danoso. CONDENOU a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que FIXOU em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Em suas razões recursais, a apelante sustenta, em síntese: a) que o atraso do voo decorreu de manutenção não programada da aeronave, caracterizando fortuito externo; b) que prestou toda assistência necessária ao apelado, incluindo alimentação e reacomodação; c) que não há comprovação de dano moral ou desvio produtivo, conforme exige o art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica; d) que o valor fixado a título de indenização é desproporcional. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

O apelado apresentou contrarrazões (id.291732371), refutando os argumentos da apelante e pugnando pela manutenção integral da sentença. Alega que a empresa aérea agiu com má-fé ao tentar alterar a verdade dos fatos, que não prestou qualquer assistência material durante os dois dias em que ficou retido em Cuiabá, e que o autor, por ser portador de necessidades especiais, sofreu ainda mais com a situação.

O Ministério Público, em parecer da 18ª Procuradoria de Justiça (id.296747859), opinou pelo conhecimento e desprovimento do recurso, mantendo-se a condenação nos termos da sentença.

### **É o relatório.**

Conforme relatado, cuida-se de Recurso de Apelação Cível interposto por **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.**, contra a r. sentença proferida pelo Juízo da Vara Única da Comarca de Nova Monte Verde/MT, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais nº.1001084-20.2024.8.11.0091, ajuizada em por ----- representado por sua genitora ----- que, **JULGOU PROCEDENTE** a ação com fundamento no art. 487, inciso I do CPC, para CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por a) danos morais no valor de R\$13.000,00 (treze mil reais); b) danos a título de perda do tempo útil, no valor de R\$ 2.000,00, devendo incidir correção monetária a partir da publicação desta sentença (STJ, Súmula 362) e juros moratórios de 1% ao mês desde o evento danoso. CONDENOU a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que FIXOU em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Pois bem. Conheço do recurso, pois presentes os pressupostos de admissibilidade.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da companhia aérea pelos danos morais e pelo desvio do tempo produtivo decorrentes do atraso de voo que resultou na perda de conexão e na chegada ao destino final com 48 horas de atraso.

Inicialmente, quanto à legislação aplicável, é pacífico o entendimento de que nas relações de consumo envolvendo transporte aéreo, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, e não o Código Brasileiro de Aeronáutica.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATRASO NO VOO E EXTRAVIO DE BAGAGEM. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO.  
DECISÃO MANTIDA. 1. Sendo a relação entre as partes regida pelo Código de

**Defesa do Consumidor, a jurisprudência deste STJ entende que "a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista" (AgRg no AREsp n. 582.541/RS, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 23/10/2014, DJe 24/11/2014). 2. Incidência da Súmula n. 83/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp n. 661.046/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 17/9/2015, DJe de 24/9/2015.)**

Quanto ao mérito, restou incontrovertido nos autos que o voo contratado pelo autor sofreu atraso em razão de manutenção não programada da aeronave, o que ocasionou a perda da conexão em Cuiabá. A própria apelante confessa tal fato em sua contestação (Num. 291725947 - Pág. 9).

O ponto central da controvérsia reside na qualificação jurídica desse fato e nas consequências dele decorrentes. A apelante sustenta tratar-se de fortuito externo, enquanto o apelado e o juízo de primeiro grau entenderam configurar-se fortuito interno.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que problemas técnicos em aeronaves constituem fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial, não afastando a responsabilidade da companhia aérea:

"É preciso esclarecer que a circunstância de a responsabilidade civil se implementar de forma objetiva não indica que as concessionárias se encontram proibidas de alegar a ocorrência de excludente de nexo causal, como o caso fortuito, por exemplo. Na contestação, a companhia aérea apelante informa que o cancelamento do voo se deu em razão da necessidade de manutenção não programada da aeronave, o que se confirma por meio da declaração contida no relatório que instrui a defesa. Entretanto, a teor do entendimento jurisprudencial, a manutenção não programada de aeronave caracteriza-se como fortuito interno, uma vez que é inerente ao risco da atividade profissional, sendo assim inapta a romper o nexo causal ensejador do dever de indenizar da companhia aérea." (REsp n. 2.034.489, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 25/11/2022.)

Portanto, a manutenção não programada da aeronave constitui fortuito

interno, não afastando a responsabilidade objetiva da companhia aérea pelos danos causados ao consumidor.

Quanto à assistência prestada, a apelante alega ter fornecido alimentação e reacomodação ao apelado. Contudo, não há nos autos prova robusta dessa assistência. Os prints de tela do sistema interno da companhia, unilateralmente produzidos, não são suficientes para comprovar a efetiva prestação da assistência material, conforme já decidido pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – EMPRESA AÉREA – CANCELAMENTO DE VOO – ALEGAÇÃO DE NOTIFICAÇÃO NO PRAZO ESTABELECIDO NA RESOLUÇÃO Nº 400/2016 DA ANAC – PRINTS – DOCUMENTOS UNILATERAIS – DANO MORAL CONFIGURADO – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. A Resolução de nº 400/2016 da Agencia Nacional de Aviação Civil é clara ao dispor que, no caso de alteração do contrato feito pela companhia, o transportado deve ser avisado com antecedência de no mínimo 72 (setenta e duas) horas antes do programado. **As telas do sistema da recorrida não podem ser admitidas como provas porque são confeccionadas unilateralmente, extraídas do seu sistema interno e, mormente quando dissociadas de outros elementos comprobatórios, não têm o condão de atestar, de maneira inequívoca, os fatos alegados, no caso, a aceitação do passageiro da acomodação em outra data, restando configurada a falha na prestação de serviço passível de responsabilização.** O arbitramento do valor da indenização decorrente de dano moral deve ser feito de acordo com os aspectos do caso, sempre com bom senso, moderação e razoabilidade, atentando-se à proporcionalidade com relação ao grau de culpa, extensão e repercussão dos danos e à capacidade econômica das partes, devendo ser majorado ante ao caso concreto. (N.U 1008678-75.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, Terceira Câmara de Direito Privado, Julgado em 18/11/2023, Publicado no DJE 18/11/2023)

Ademais, mesmo que tivesse sido prestada alguma assistência material, o fato é que o apelado, pessoa com deficiência (CID F70 e CID Q90) e menor de idade, chegou ao seu destino final com 48 horas de atraso, tendo perdido dois dias de aula. Tal situação, por si só, ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, configurando dano moral indenizável.

O Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento de que o atraso de voo superior a 4 horas configura dano moral *in re ipsa*, ou seja, presumido:

"O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se 'in re ipsa' em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro" (EDcl no REsp 1280372/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, DJe 31/3/2015).

No caso em análise, o atraso foi de 48 horas, muito superior ao parâmetro estabelecido pela jurisprudência, o que evidencia a ocorrência do dano moral.

Quanto ao desvio produtivo do consumidor, trata-se de teoria já reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça, que considera o tempo como bem jurídico tutelável:

"O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor." (STJ, REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No caso concreto, o apelado comprovou que perdeu dois dias de aula em razão do atraso do voo, caracterizando o desvio produtivo do consumidor.

Quanto ao valor da indenização, o montante de R\$ 13.000,00 (treze mil reais) a título de danos morais e R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de desvio produtivo mostrase adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, considerando a gravidade do dano (atraso de 48 horas), a condição especial do apelado (pessoa com deficiência e menor de idade) e o porte econômico da apelante.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Tribunal de Justiça do Estado Mato Grosso, em casos semelhantes, já decidiu:

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR – RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL –  
AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO – RELAÇÃO DE CONSUMO –

APLICABILIDADE DO CDC – CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL – PROBLEMAS TÉCNICOS OPERACIONAIS – FORTUITO INTERNO – PERDA DA CONEXÃO NÃO IMPUTÁVEL À AUTORA – REACOMODAÇÃO – EXCESSIVA DEMORA PARA O VOO REMARCADO – AMPARO MATERIAL NÃO DEMONSTRADO – CHEGADA AO DESTINO FINAL COM MAIS DE 10 (DEZ) HORAS DE ATRASO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL CONFIGURADO – MANUTENÇÃO DO QUANTUM – ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – RECURSO DESPROVIDO.

Defeitos mecânicos em aeronaves são riscos inerentes à atividade lucrativa das companhias aéreas, caracterizando fortuito interno, incapaz de afastar o dever de indenizar.

**O atraso no voo, superior a 10 horas, aliado ao descaso e à falta de assistência da companhia aérea ao consumidor, configuram situações que transcendem a esfera do mero dissabor e, por conseguinte, enseja o dever de indenizar pelo abalo moral causado (dano moral in re ipsa).**

O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado em consonância com princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, promovendo-se de modo justo a compensação do ofendido e a punição do ofensor. In casu, a quantia fixada de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) encontra-se adequada.

(N.U 1031966-52.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, MARCIO VIDAL, Quinta Câmara de Direito Privado, Julgado em 22/06/2024, Publicado no DJE 22/06/2024)

Portanto, não há razão para reduzir o valor da indenização fixada na sentença.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo integralmente a sentença recorrida.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante em 5% sobre o valor já fixado na sentença, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

**É como voto.**

**Data da sessão:** Cuiabá-MT, 30/09/2025

Assinado eletronicamente por: SEBASTIAO BARBOSA FARIA

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



PJEDBWDVHQSHV