

## ACÓRDÃO

*Mauricio Andre Silva Cirino e outros x Marcos Vinicius Da Silva De Oliveira e outros*

### INFORMAÇÕES DO PROCESSO

**Número do Processo:** 0802510-18.2024.8.10.0014

**Tribunal:** TJMA

**Órgão:** 2ª Turma Recursal Permanente da Comarca da Ilha de São Luís

**Data de Disponibilização:** 2025-05-29

**Tipo de Documento:** acórdão

**Partes:**

- Mauricio Andre Silva Cirino
- Vrg Linhas Aereas S.A.

X

- Marcos Vinicius Da Silva De Oliveira
- Catarina Bezerra Alves

**Advogados:**

- Catarina Bezerra Alves (OAB/PE 29373)
- Mauricio Andre Silva Cirino (OAB/MA 26000)

### DECISÃO

ESTADO DO MARANHÃO PODER JUDICIÁRIO COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS - MA 2ª TURMA RECURSAL PERMANENTE SESSÃO VIRTUAL DO DIA 13 A 20 DE MAIO DE 2025 RECURSO INOMINADO Nº 0802510-18.2024.8.10.0014 ORIGEM: 9º JUIZADO ESPECIAL DO TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS RECORRENTE/PARTE REQUERIDA: GOL LINHAS AÉREAS S/A ADVOGADO(A): CATARINA BEZERRA ALVES (OAB/PE 29.373) RECORRIDO/PARTE AUTORA: MARCOS VINICIUS DA SILVA DE OLIVEIRA ADVOGADO(A): MAURICIO ANDRE SILVA CIRINO (OAB/MA 26.000) RELATOR: JUIZ JOSÉ AUGUSTO SÁ COSTA LEITE ACÓRDÃO Nº 1239/2025-2 SÚMULA DE JULGAMENTO: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME. 1. Resumo dos fatos (Id 43849363): alega o autor que se inscreveu para o concurso do TRF da 5ª Região, com provas marcadas para o dia 13 de outubro de 2024, em Fortaleza/CE. Para garantir sua participação, adquiriu passagens aéreas com antecedência, com saída de São Luís/MA em 12 de outubro. No entanto, aduz que a viagem foi marcada por atrasos excessivos, falta de informações e, por fim, o cancelamento



do voo devido a problemas mecânicos na aeronave, o que comprometeu gravemente seu planejamento. Assevera que, diante da demora no atendimento e do risco iminente de perder as provas, optou por buscar alternativas por conta própria, incorrendo em altos custos com novas passagens, que também não garantiram a realização completa das provas. Afirma que só conseguiu apenas participar da prova vespertina, perdendo a da manhã. Declara que, além dos prejuízos financeiros – que incluem diferença de valores pagos em novas passagens e hospedagem inutilizada – sofreu danos emocionais consideráveis. Por fim, arrazoa que a companhia aérea recusou o ressarcimento administrativo sob justificativas infundadas. Diante disso, pleiteia a condenação da Requerida ao pagamento de R\$ 3.576,26 por danos materiais e R\$ 10.700,00 por danos morais. 2. A sentença (Id 43849547, pg. 3) – parte dispositiva: “(...) JULGO PROCEDENTE os pedidos da inicial, para: a) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais pelos transtornos causados a autora, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente pelo índice IPCA e SELIC, ambos contados da data desta decisão. b) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, no importe de R\$ R\$3.576,26 (três mil, quinhentos e setenta e seis reais e vinte e seis centavos), corrigido monetariamente pelo índice IPCA contados do desembolso (12/10/2024) e SELIC contados da citação.” 3. Inconformada, a ré interpôs recurso (Id 43849550), reiterando os argumentos esposados na sua peça de resistência para requerer a reforma da sentença, para que sejam julgados improcedentes os pleitos autorais, ou de forma subsidiária, que a condenação por danos morais seja minorada. 4. Apresentadas contrarrazões pela parte autora (Id 43849556), requerendo a manutenção da sentença. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 5. Há duas questões em discussão: (i) definir se a companhia aérea responde civilmente pelos danos materiais e morais decorrentes do cancelamento do voo e da ausência de assistência material ao passageiro; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização moral é compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. III. RAZÕES DE DECIDIR 6. Verificados os pressupostos legais de admissibilidade, conheço do presente recurso. 7. A controvérsia central reside na verificação da existência, ou não, de falha na prestação do serviço pela companhia aérea recorrente, apta a ensejar reparação por danos de ordem material e moral. 8. De início, constata-se a aplicabilidade das normas insertas no Código de Defesa do Consumidor, por se tratar, inequivocamente, de relação de consumo, na qual a requerida figura como fornecedora de serviços e o autor, como destinatário final. 9. Em sua peça defensiva, a companhia aérea alega que o voo originalmente contratado sofreu atraso em razão de necessidade de manutenção não programada da aeronave. 10. Entretanto, o cancelamento ou atraso de voo, ainda que fundado em suposta necessidade de manutenção, não configura hipótese de força maior, constituindo, ao contrário, falha na prestação do serviço, o que atrai a responsabilidade objetiva da fornecedora e impõe o dever de indenizar pelos danos morais daí advindos.



11. O entendimento consolidado na jurisprudência de nossos tribunais aponta que a manutenção emergencial da aeronave consubstancia fortuito interno, não sendo suficiente para eximir a companhia aérea de responsabilidade. A propósito, colaciona-se o seguinte precedente: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. PEDIDO DE SUSPENSÃO DO FEITO NÃO ACOLHIDO . EXISTÊNCIA DE AÇÃO COLETIVA NÃO OBSTA A PROPOSITURA DE AÇÃO INDIVIDUAL. PRECEDENTES DO STJ. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. COMPANHIA LATAM INTEGRA A CADEIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS . RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. PRELIMINARES REJEITADAS. CANCELAMENTO DO VOO POR MANUTENÇÃO DE AERONAVE. FORTUITO INTERNO . RESPONSABILIDADE NÃO AFASTADA. DANOS MATERIAIS CARACTERIZADOS. AUTOR QUE PRECISOU COMPRAR PASSAGENS EM OUTRA COMPANHIA AÉREA. APELANTE NÃO APRESENTOU FATOS DESCONSTITUTIVOS DO DIREITO DO AUTOR . DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. SITUAÇÃO DESCRITA NOS AUTOS ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO. CONDENAÇÃO ESTIPULADA NA ORIGEM EM R\$ 6.000,00 MANTIDA . RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros da Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, à unanimidade de votos, em CONHECER do recurso para, rejeitando as preliminares suscitadas, DESPROVÊ-LO, nos termos do voto do Relator. Fortaleza, data e hora indicadas no sistema. DESEMBARGADOR FRANCISCO MAURO FERREIRA LIBERATO Presidente do Órgão Julgador/Relator (TJ-CE - Apelação: 02276075620238060001 Fortaleza, Relator.: FRANCISCO MAURO FERREIRA LIBERATO, Data de Julgamento: 31/07/2024, 1ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 31/07/2024) 12. Assim, a necessidade de reparos não programados configura evento inerente à atividade empresarial desenvolvida, tratando-se, portanto, de fortuito interno, insuscetível de afastar o dever de indenizar. 13. Superada a questão da falha na prestação do serviço (cancelamento de voo e perda do embarque para o destino almejado), a análise restringe-se à extensão dos danos materiais suportados pelo autor. 14. O recorrido colacionou evidências acerca da compra de nova passagem para Fortaleza, no valor de R\$ 2.814,76 (Id 43849379), bem como a quantia referente à hospedagem que não foi utilizada em razão do cancelamento do voo (R\$ 220,50 - Id 43849375), o importe pago acerca de sua inscrição para prova de Técnico Judiciário do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (R\$ 75,00 - Id 43849364), o valor pago pelo assento não usufruído no voo cancelado (R\$ 63,00), além da quantia despendida para remarcação do voo de volta (R\$ 403,00 - Id 43849381). 15. Dessa forma, escorreita a sentença que condenou a companhia aérea reclamada na restituição de R\$ 3.576,26, em relação aos danos materiais comprovados e suportados pelo consumidor. 16. É certo que o cancelamento do voo que resulta em significativo atraso na chegada ao destino final - sobretudo sem comunicação prévia - caracteriza, indubitavelmente, falha na prestação do serviço e violação ao direito de personalidade do passageiro, a justificar reparação moral. 17. Destarte, por tratar-se de responsabilidade objetiva, os percalços operacionais



enfrentados pela empresa integram o risco de sua atividade, não se prestando a afastar sua obrigação de indenizar. 18. Nesse contexto, restou evidenciado o prejuízo suportado pelo autor, que arcou, por conta própria, com despesas de nova compra de passagem, além de ter chegado ao destino final com expressivo atraso, o que culminou na perda da prova para o cargo que pretendia, circunstância que tornou mais grave o desconforto e o sofrimento experimentados. 19. O cancelamento do voo noticiado, portanto, transcende os meros dissabores cotidianos, importando em ofensa ao patrimônio moral dos autores, dada a manifesta frustração de legítima expectativa quanto à prestação pontual do serviço contratado. 20. A situação retratada não se confunde com os infortúnios banais da vida moderna. Houve nítida quebra da confiança depositada na fornecedora, decorrente do descumprimento da obrigação assumida de conduzir os passageiros ao destino no horário previamente estabelecido. 21. Ademais, não se encontra nos autos qualquer comprovação documental idônea de que o cancelamento tenha decorrido, de fato, da necessidade de manutenção não programada. Ainda que assim o fosse, tratar-se-ia, repise-se, de fortuito interno, incapaz de elidir a responsabilidade civil da fornecedora. 22. Acrescente-se, ainda, o descumprimento do art. 12 da Resolução nº 400/2016 da ANAC, o qual determina a prévia comunicação ao consumidor, com no mínimo 72 horas de antecedência, acerca de alterações no voo. 23. No caso concreto, a companhia aérea não logrou demonstrar que prestou tal informação em tempo hábil, infringindo, assim, o disposto na mencionada norma regulamentar. 24. Com efeito, a parte recorrente não se desincumbiu do ônus de afastar sua responsabilidade, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, limitando-se a alegação genérica quanto à suposta manutenção da aeronave. 25. Em qualquer hipótese, é patente o defeito na prestação do serviço, seja pela falha no dever de informar, seja pelo cancelamento injustificado do voo, ensejando a responsabilização civil da recorrente e, por conseguinte, o dever de reparar por danos morais. Nessa senda: RECURSO DE APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA. FORTUITO INTERNO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO . VALOR MANTIDO. 1. Trata-se de recurso de apelação em que o recorrente se insurge contra sentença que julgou procedente a ação. 2 . Atuação da companhia aérea inobservou a Resolução ANAC n.º 140, de 13 de dezembro de 2016, notadamente, pela ausência de informação precisa e pela falta de auxílio material. Cancelamento do voo, sem previa comunicação, implicou chegada no destino final com atraso superior a 8 horas em relação ao itinerário inicial. Ainda que as companhias aéreas não possam excluir por completo o risco da necessidade manutenção extraordinária da aeronave, devem prestar toda a assistência necessária aos passageiros, que se deparam com longas esperas e falta de informação acarretadas por atraso ou cancelamento de voo, não podendo, invocar a excludente de responsabilidade civil na modalidade força maior . Caracterizado o fortuito interno, resta



assegurada a indenização por danos morais, no caso concreto, já que o autor não recebeu auxílio para suas despesas com alimentação não programadas e perdeu compromisso profissional. 3. Mantida indenização moral no valor de R\$ 6.000,00, em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Turma Julgadora. 4. Ônus da sucumbência carreado à parte recorrente, com honorários arbitrados elevados, considerando a fase recursal. 5. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10142570420238260003 São Paulo, Relator.: Celso Alves de Rezende, Data de Julgamento: 19/07/2024, 12ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/07/2024) 26. Quanto ao valor da indenização, o Superior Tribunal de Justiça estabelece que sua fixação deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, conforme se depreende de precedentes como os REsp 811.411/RJ, 782.046/RN, 684.985/RJ, 625.089/MS e AgRg no REsp 690.230. 27. No tocante ao quantum da indenização, originariamente valorado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), não merece redução, pois fixado em patamar ao valor usualmente adotado por esta E. Turma Recursal em casos similares, não estando, assim, em descompasso com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE. 28. Recurso conhecido e desprovido. Custas como recolhidas. Honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. Tese de julgamento: A companhia aérea responde objetivamente pelos danos decorrentes de cancelamento de voo motivado por manutenção não programada da aeronave, por se tratar de fortuito interno. A ausência de comunicação prévia sobre o cancelamento do voo e a ineficácia da assistência ao consumidor caracterizam falha na prestação do serviço, o que gera o dever de indenizar. Comprovado o dispêndio realizado pelo consumidor, e, por conseguinte, não ter sido realizado o estorno pela companhia aérea, o dano patrimonial é devido. A indenização por danos morais decorrentes do cancelamento do voo deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo cabível quando configurada frustração significativa à legítima expectativa do consumidor. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, III e VI; 14, caput; CPC, art. 373, II; Resolução ANAC nº 400/2016, art. 12. Jurisprudência relevante citada: TJ-CE, Apelação nº 0227607-56.2023.8.06.0001, Rel. Des. Francisco Mauro Ferreira Liberato, j. 31.07.2024; TJ-SP, Apelação Cível nº 1014257-04.2023.8.26.0003, Rel. Des. Celso Alves de Rezende, j. 19.07.2024; STJ, REsp 811.411/RJ; REsp 782.046/RN; REsp 684.985/RJ; REsp 625.089/MS; AgRg no REsp 690.230. 29. SÚMULA de julgamento, que nos termos do art. 46, segunda parte, da Lei nº 9099/95, serve de acórdão. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que são partes as acima indicadas, DECIDEM os Excelentíssimos Senhores Juízes de Direito integrantes da SEGUNDA TURMA RECURSAL PERMANENTE DE SÃO LUÍS/MA, por unanimidade, em conhecer do recurso e, no mérito, NEGAR-LHE PROVIMENTO, nos termos do voto do Relator. Custas processuais e honorários de sucumbência segundo estabelecido no item





"28". Acompanharam o voto do relator o Juiz MÁRIO PRAZERES NETO (Presidente) e a Juíza CRISTIANA DE SOUSA FERRAZ LEITE (Membro). São Luís, datado e assinado eletronicamente. Juiz JOSÉ AUGUSTO SÁ COSTA LEITE Respondendo pelo 3º Cargo da 2ª Turma Recursal Permanente de São Luís (Portaria CGJ nº 4012025) RELATÓRIO Dispensado o relatório nos termos do art. 38 da Lei 9.099/95. VOTO Nos termos do acórdão.



ID DJEN: 282728880  
Gerado em: 20/07/2025 01:12  
Tribunal de Justiça do Maranhão  
Processo: 0802510-18.2024.8.10.0014

