SENTENÇA

Rosane Coelho Da Silva Sales x Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 1036702-79.2024.8.11.0041
Tribunal: TJMT
Órgão: 4ª VARA CÍVEL DE CUIABÁ
Data de Disponibilização: 2025-04-24
Tipo de Documento: sentença
Partes:

- Rosane Coelho Da Silva Sales

X

- Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Advogados:

- Erica Martins Da Cruz Registrado(A) Civilmente Como Erica Martins Da Cruz (OAB/MT 25999/O)
- Flavio Igel (OAB/SP 306018)

DECISÃO

ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO 4ª VARA CÍVEL DE CUIABÁ SENTENÇA Processo: 1036702-79.2024.8.11.0041. REQUERENTE: ROSANE COELHO DA SILVA SALES REQUERIDO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. VISTOS. Trata-se de Ação Indenizatória por Danos Morais e Materiais proposta por ROSANE COELHO DA SILVA SALES, em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S.A. A parte ré foi devidamente citada, bem como apresentou a contestação (id. 177661046). Tendo a autora apresentado a Impugnação à Contestação (id. 179318761). As partes foram intimadas para manifestarem acerca da produção de provas complementares. Ocasião em que pugnaram pelo Julgamento antecipado da lide (id. 180473117 e 181109309). Após os autos vieram conclusos. É o relatório. Decido. Inicialmente, verifico que a ré em sede de contestação, arguida a preliminar de assistência judiciária gratuita, alegando que a autora não faz jus ao beneficio, sob o argumento de que constituiu advogado particular para patrocinar seus interesses no presente feito, circunstância que, revelaria capacidade econômica incompatível com a alegada hipossuficiência financeira. Pugna, assim, pela revogação do benefício outrora concedido, requerendo que a parte autora seja instada a comprovar documentalmente sua alegada condição de pobreza, mediante a apresentação de documentos como Declaração de Imposto

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 24/04/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

de Renda e Carteira de Trabalho. Contudo, nos termos do artigo 98, caput e § 3º, do Código de Processo Civil: “Art. 98. A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça (...). § 3º Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural, sob pena de indeferimento do pedido ou de revogação do benefício, caso seja comprovada a falsidade da alegação.” Neste sentido, a simples declaração de insuficiência de recursos gera presunção relativa de veracidade, cabendo à parte impugnante demonstrar, de forma concreta, a capacidade financeira do requerente. No caso, a ré não apresentou qualquer prova documental que evidencie a inexistência dos pressupostos legais para a concessão do benefício, limitando-se a impugnação genérica. Dessa forma, não havendo elementos que justifique a revogação do beneficio concedido à autora, REJEITO a preliminar e mantenho o benefício da justiça gratuita. Não havendo outras preliminares ou prejudiciais de mérito a serem dirimidas, e considerando que as partes não requereram provas complementares, ANUNCIO O JULGAMENTO DO FEITO. MÉRITO Cuida-se de Ação Indenizatória por Danos Morais e Materiais proposta por ROSANE COELHO DA SILVA SALES, em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA S.A., alegando que contratou os serviços da ré para transporte aéreo do Rio de Janeiro a Cuiabá, com escalas em São Paulo e Curitiba, visando visitar seus pais em Barra do Bugres/MT na data comemorativa do Dia dos Pais. Alega que, ao chegar no aeroporto de Congonhas, foi direcionada para um voo com destino diferente do contratado, onde sofreu longos atrasos, chegando ao destino final por volta das 21h do dia 11/08/2024, quando já não pôde mais encontrar seus familiares. Além disso, alega que sua bagagem foi extraviada e só lhe foi entregue no dia seguinte, após muitas tentativas de contato e espera no aeroporto. Alega, ainda, que, sofreu diversos transtornos, entre eles, a impossibilidade de passar o dia dos pais com a família, gastos com itens básicos e o constrangimento por ficar sem seus pertences. Diante disso, requer a condenação da ré ao pagamento danos morais, no valor de R$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), bem como materiais no valor de R$ 15.532,74 (quinze mil, quinhentos e trinta e dois reais e setenta e quatro centavos). A ré, por sua vez, sustenta que o atraso no voo contratado decorreu de fatores alheios à sua vontade, como o tráfego aéreo, e que, mesmo assim, prestou toda a assistência necessária, reacomodando a autora no próximo voo disponível. Sustenta, ainda, que a bagagem da autora foi localizada e entregue no dia seguinte do desembarque, dentro do prazo legal previsto pela ANAC, não havendo que se falar em dano moral ou material, pugnando pela improcedência dos pedidos iniciais. Pois bem. O ponto controvertido da demanda consiste em verificar se houve ou não falha na prestação de serviço por parte da companhia aérea, em razão da alteração do voo contratado que ensejou atraso em relação ao horário previsto, e se eventuais alterações acarretaram em danos morais e materiais a serem indenizados aos autores.

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 24/04/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

Neste sentido, se tratando de relação de consumo a responsabilidade é objetiva pelo fato do serviço, conforme dispõe o artigo 14 do CDC, respondendo o fornecedor pelo serviço defeituoso, independentemente da existência de culpa. De acordo com a teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de serviços, tem o dever de responder pelos fatos resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a executar determinados serviços e o defeito do serviço é um dos pressupostos da responsabilidade por danos nas relações de consumo, inclusive o dano moral. Como decorrência da responsabilidade objetiva do prestador do serviço, para que ele possa se desonerar da obrigação de indenizar, deve provar, que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º, inc. I e II, do art. 14, do CDC). Sendo o ônus da prova relativo a essas hipóteses do prestador do serviço, e não tendo ele se desincumbido, deve ser responsabilizado pelos danos causados à Requerente. No caso em questão, verifico que embora a parte ré reconheça que houve alteração no voo originalmente contratado, atribuindo a modificação a circunstâncias relativas ao tráfego aéreo, tal justificativa não se mostra apta a afastar sua responsabilidade, ainda que alegue ter prestado a devida assistência. Isso porque referida situação configura-se como caso fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade econômica desenvolvida pela companhia aérea, o qual não pode ser transferido ao consumidor, nos termos do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Assim, restando evidenciada a falha na prestação do serviço, é inequívoco o dever de indenizar, sendo irrelevante, para esse fim, a apuração de culpa, conforme precedentes jurisprudenciais, vejamos: “RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CANCELAMENTO DE VOO. ALEGAÇÃO DE PROBLEMAS OPERACIONAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CARACTERIZADA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. CHEGADA AO DESTINO FINAL COM 36 (TRINTA E SEIS) HORAS DE DIFERENÇA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO. EXCESSO. CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. O cancelamento unilateral do transporte aéreo enseja a reparação por danos morais devido aos transtornos sofridos pelo consumidor, notadamente pelo descumprimento das obrigações contratadas e o elastério temporal da realocação. 2. A existência de problemas operacionais não elide a responsabilidade do fornecedor, pois se constitui como fortuito interno. 3. Dever de indenizar configurado na esfera dos direitos da personalidade. 4. Adequação do quantum indenizatório a título de dano moral por dissociação ao critério da razoabilidade. 5. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-MT - RECURSO INOMINADO: 1052138-38.2023.8.11.0001, Relator: NÃO INFORMADO, Data de Julgamento: 18/03/2024, Segunda Turma Recursal, Data de Publicação: 22/03/2024)” “EMENTA DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR – RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO –

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 24/04/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

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. (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10319665220238110041, Relator: MARCIO VIDAL, Data de Julgamento: 18/06/2024, Quinta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/06/2024)” No mais, a fixação do dano moral deve se pautar por critérios que não impliquem enriquecimento do lesado, nem ser tão ínfimo que se torne irrisório para o ofensor. Tem que haver desgaste financeiro ao réu para abster-se de praticar atos semelhantes, mas deve ser evitada a pena exacerbada. Ainda, devem ser levadas em consideração as condições econômicas das partes, a repercussão do fato e a conduta do réu para a justa dosimetria do valor indenizatório. Por esta razão, fixo a condenação em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), sendo a indenização razoável e satisfatória ao dano causado. Por outro lado, quanto ao dano material entendo que este não comporta acolhimento, porquanto restou incontroverso nos autos que a bagagem da autora foi devidamente restituída, ainda que de forma tardia, no dia subsequente ao desembarque, descaracterizando, assim, a alegada perda definitiva dos bens. Ademais, a parte autora se limitou a apresentar uma relação estimativa e unilateral dos supostos itens contidos na mala, sem, contudo, acostar aos autos qualquer documento idôneo, nota fiscal, recibo ou outro meio probatório mínimo que pudesse corroborar, ainda que de forma indiciária, a existência, a natureza ou o valor dos bens elencados. Diante disso, ausente a prova do efetivo prejuízo material, não há como deferir o ressarcimento pleiteado, sob pena de afronta aos princípios da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa. Ante o exposto, e nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a Ação de Indenização por Danos Morais e materiais proposta por ROSANE COELHO DA SILVA SALES, em face de AZUL LINHAS AÉREAS S/A, para: 1) CONDENAR a requerida ao pagamento do valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), pelos danos morais sofridos, corrigidos monetariamente pelo INPC

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 24/04/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

a partir da data desta sentença, acrescido de juros de 1% ao mês a partir da citação; 2) CONDENAR a requerida com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil. Publique-se. Registre-se. Cumpra-se. Cuiabá/MT, 23 de abril de 2025. Ana Cristina Silva Mendes Juíza de Direito

ID DJEN: 260013701
Gerado em: 20/07/2025 02:31
Tribunal de Justiça de Mato Grosso
Processo: 1036702-79.2024.8.11.0041

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 24/04/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.