



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO  
7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO  
Rua dos Tucanos, nº 19, quadra 1, Renascença II - São Luís/MA, CEP 65075-430,  
Telefone: (98) 3198-4786

PROCESSO: 0801165-23.2024.8.10.0012

CLASSE CNJ:PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: ----- e outros

REQUERIDO(A):AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.

## SENTENÇA

Vistos, etc.

Trata-se de ação indenizatória movida por ----- e ----- em desfavor de AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.

Narram os Reclamantes que adquiriram bilhetes aéreos junto à Ré para realizar os trajetos de ida e volta entre São Luís/MA e Belém/PA. O voo de ida aconteceu conforme contratado. O retorno, por sua vez, estava programado para partida e chegada às 12h10min e 13h10min, respectivamente, do dia 13/05/2024.

No entanto, após ingressarem na aeronave que realizaria o percurso, os Demandantes relatam que o meio de transporte começou a circular em órbita, sem qualquer explicação dada aos passageiros. Após aproximadamente uma hora, o avião realizou aterrissagem de emergência em Teresina/PI, por alegada necessidade de reabastecimento da aeronave.

Após aguardarem o abastecimento, os Reclamantes foram informados de que não poderiam seguir viagem na aeronave que já estavam, sendo necessário realocá-los em novo voo. Posteriormente, lhes foram oferecidas passagens de ônibus para conclusão do trajeto – as quais foram, de imediato, recusadas.

Depois de muita espera, foram remanejados a voo operado por companhia aérea distinta e que sairia apenas no dia seguinte, 14/05/2024. Em decorrência das alterações, chegaram à cidade de destino tão somente às 13h do dia 14/05/2024, perdendo compromissos de trabalho. Diante disso, pleiteiam o pagamento de indenização por danos morais, bem como o ressarcimento da quantia de R\$ 60,00 (sessenta reais), desembolsada com alimentação.



Em contestação, a Ré suscita preliminar de prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica em relação ao Código de Defesa do Consumidor. No mérito, alega que o voo foi desviado ao aeroporto de Teresina/PI por motivos de segurança, em decorrência de condições climáticas adversas. Alega, no entanto, que prestou toda a assistência material necessária, mesmo diante de situação excludente de responsabilidade. Em razão disso, pugna pela improcedência dos pedidos autorais. Em análise à preliminar suscitada, entendo por rejeitar. Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, as relações de prestação de serviço entre companhias aéreas e passageiros passaram a ser regidas pelas normas consumeristas. Entende-se, inclusive, que, em eventual conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Brasileiro de Aeronáutica, deve prevalecer o CDC, uma vez que se trata de norma que melhor traduz o objetivo de proteger o polo hipossuficiente da relação consumerista. Destaca-se que o Código Brasileiro de Aeronáutica é anterior à CF/88 e, em razão disso, não se harmoniza, em diversos aspectos, com a proteção constitucional do consumidor.

Frustradas as tentativas conciliatórias em audiência.

### **Passo à análise do mérito.**

De início, reitera-se que, ao caso, aplicam-se as regras do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor disciplinados pelos artigos 2º e 3º do referido diploma.

Nesse sentido, tem-se que o Código de Defesa do Consumidor permite a inversão do ônus da prova em prol do consumidor, respeitados os requisitos legais. Neste ponto, observada a verossimilhança nas alegações da parte autora e sua hipossuficiência técnica, impõe-se a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC.

Nos termos da legislação consumerista, para caracterização do dever de indenizar, faz-se necessária a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: a conduta, o dano ou prejuízo, o nexo de causalidade e, por fim, nos casos em que a responsabilidade não for objetiva, a culpa.

Sendo assim, o réu responderá, na qualidade de fornecedor de serviço, conforme disposto no artigo 14 da Lei 8.078/90, pelos danos causados ao consumidor, advindos de defeitos relativos a tal atividade, mas eximir-se-á dessa responsabilidade se provar a ocorrência de alguma causa excludente, a saber: a inexistência da falha ou a culpa exclusiva de terceiro/vítima.

Conforme se verifica na instrução processual, os Autores possuíam bilhetes aéreos para realização do trajeto compreendido entre as cidades de Belém/PA e São Luís/MA, com saída e chegada previstas para, respectivamente, 12h10min e 13h10min do dia 13/05/2024 (ID 119996534).

Nota-se, contudo, que houve alteração contratual quanto aos termos dos bilhetes adquiridos, uma vez que, em decorrência de alegadas condições climáticas adversas, o voo no qual os Demandantes embarcaram realizou pouso não programado em Teresina/PI. Para corroborar com suas alegações, a Ré junta diversas telas sistêmicas em sua contestação, sem explicá-las.

No entanto, o documento de ID 124066251, juntado pelos Autores, demonstra que o voo em questão foi o único cancelado naquele dia, ocorrendo diversos pousos na cidade de São Luís/MA, inclusive, em horários próximos ao qual sua aeronave pousaria. Destaco, ademais, que, no entendimento jurisprudencial pátrio, condições climáticas adversas não afastam a responsabilidade



da companhia aérea em caso de cancelamento de voo, tampouco em situação de pouso em cidade diversa. Vejamos:

**AÇÃO INDENIZATÓRIA – Cancelamento de voo – Condições climáticas adversas, que não afastam a responsabilidade da ré, que é objetiva – Companhia aérea que não se desincumbiu do ônus de comprovar ter oferecido alternativas de acomodação aos passageiros**, tampouco prestado a devida assistência material – Inteligência dos artigos 21, 26, 27 e 28 da Resolução 400 da ANAC — **Dano moral que prescinde de prova** - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Montante arbitrado em R\$ 10.000,00 para cada passageiro, ante as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara - Sentença reformada– **RECURSO PROVIDO.** (TJ-SP - AC: 10072514820208260003 SP 100725148.2020.8.26.0003, Relator: Fábio Podestá, Data de Julgamento: 19/05/2022, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/05/2022) **(grifos nossos)**.

**RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. MÉRITO. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. POU SO EM CIDADE DIVER SA DA C O N T R A T A D A . A L E G A Ç Ã O D E C O N D I Ç Õ E S METEOROLÓGICAS DESFAVORÁVEIS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA HIPÓTESE DE FORÇA MAIOR. ART. 373, II DO CPC. DEVER DE INDENIZAR. DANO MORAL CARACTERIZADO. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSOU O MERO ABORRECIMENTO. INOBSERVÂNCIA À RESOLUÇÃO N. 400/2016 DA ANAC. ASSISTÊNCIA MATERIAL NÃO PRESTADA. CONCLUSÃO DO TRAJETO POR VIA TERRESTRE. 7 HORAS DE ATRASO PARA CHEGADA AO DESTINO FINAL PRETENDIDO. PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAL. DANO MORAL MANTIDO. PLEITO DE MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. VALOR ARBITRADO DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.** (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0032088-75.2021.8.16.0021 Cascavel - Rel.: JUÍZA DE DIREITO SUBSTITUTO JÚLIA BARRETO CAMPELO - J. 28.11.2022) (TJ-PR - RI: 00320887520218160021 Cascavel 0032088-75.2021.8.16.0021 (Acórdão), Relator: Júlia Barreto Campelo, Data de Julgamento: 28/11/2022, 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 28/11/2022) **(grifos nossos)**.

Assim, diante da inversão do ônus da prova e pelo fato da Requerida não comprovar fortuito maior que tenha causado o cancelamento do voo, não pode a companhia aérea se eximir da responsabilidade pela falha no serviço contratado.

Cumpr e apontar que os atrasos e/ou cancelamentos não devem ser encarados como algo normal e comum, uma vez que o transportador possui o dever e a responsabilidade de cumprir



adequadamente com suas obrigações contratuais. Além disso, ainda que tivesse sido verificado fator que impossibilitasse o cumprimento do contrato nos termos pactuados, a responsabilidade da companhia aérea não é automaticamente elidida, uma vez que existem outros fatores que devem ser considerados.

No caso em análise, vê-se que os Demandantes chegaram ao seu destino final quase 24 (vinte e quatro) horas após o previsto (ID 119996544). Dentro desse cenário, as ações da requerida resultaram em significativos transtornos para os Autores, os quais não podem ser minimizados como meros dissabores.

Assim, no que diz respeito à indenização por danos morais, diante de falha na prestação de serviço, cabe responsabilização da companhia aérea, independentemente de culpa, nos termos previstos no artigo 14, parágrafo primeiro e incisos, do Código de Defesa do Consumidor. *In casu*, os elementos probatórios essenciais à configuração da responsabilidade objetiva estão presentes nos autos, permitindo a este Juízo concluir pela existência do dano a ser reparado, conforme previsto no artigo 927 do Código Civil.

Ressalta-se que a empresa requerida possui a obrigação legal de assegurar a qualidade dos serviços prestados, bem como de dispor de uma estrutura adequada às necessidades do mercado em que atua. Portanto, é responsável pelos danos causados a pessoas ou bens decorrentes da má prestação de suas atividades.

É importante destacar que o direito à reparação se fundamenta na necessidade de resguardar os consumidores e garantir a efetiva proteção de seus direitos. A finalidade dessa reparação é não apenas compensar o prejuízo sofrido, mas também desestimular práticas negligentes por parte dos fornecedores de serviços.

Assim, considerando os elementos probatórios apresentados e os dispositivos legais aplicáveis, é incontestável a obrigação da ré de indenizar os Requerentes pelos danos experimentados em decorrência da falha na prestação do serviço, respaldada na responsabilidade objetiva que recai sobre a empresa requerida. Ressalta-se que a Ré não apresentou provas que escusassem sua responsabilidade, tampouco, que invalidassem as provas trazidas aos autos pelos Reclamantes.

Desta forma, arbitro a indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 (três mil reais) a cada Reclamante, totalizando o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), levando em consideração que os Autores tiveram que pousar em cidade distinta e enfrentaram atraso significativo para chegada em seu destino, precisando, inclusive, ausentar-se de compromissos profissionais (ID 119996548). Assim, para o quantum indenizatório, considera-se a grave conduta da Requerida e a sua condição econômica em suportar o ônus da condenação.

Para mais, vejo que os Reclamantes afirmam que a assistência material prestada não foi suficiente, acostando comprovantes de gastos sob ID 119996542. Desses, entendo comprovado como gasto de alimentação apenas o primeiro comprovante, que possui transação paga para "Bsb Food Service Ltda". Assim, entendo devida a restituição do importe de R\$ 20,00 (vinte reais), valor discriminado no mencionado comprovante.

Posto isto, com base na fundamentação supra, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados pelos autores para condenar a AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A à **restituição do importe de R\$ 20,00 (vinte reais), a título de danos materiais**, com correção monetária pelo INPC a partir de maio de 2024, mês do efetivo prejuízo, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação. Condeno, também, ao **pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a cada Reclamante, totalizando o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a**



**título de indenização por danos morais**, com correção monetária pelo INPC, a contar desta data, acrescida de juros legais de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação.

Sem formulação de pedido de gratuidade de justiça; portanto, em caso de recurso, deve a parte autora recolher as custas devidas.

Deixa-se de condenar a Requerida ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais, em face dos arts. 54 e 55 da Lei 9.099/95.

Transitado em julgado, havendo pagamento voluntário da condenação, expeça-se o alvará judicial e archive-se.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

São Luís-MA, 01 de agosto de 2024

(assinado digitalmente)

**MARIA JOSÉ FRANÇA RIBEIRO**

Juíza de Direito

Titular do 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo

