

Processo: 1.0000.25.259208-4/001
Relator: Des.(a) Luiz Artur Hilário
Relator do Acórdão: Des.(a) Luiz Artur Hilário
Data do Julgamento: 14/07/2026
Data da Publicação: 15/07/2026

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. PASSAGEIRA MENOR DE IDADE. "OVERBOOKING". ATRASO SUPERIOR A 8 HORAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO. CRITÉRIOS. RECURSO PROVIDO. 1. A responsabilidade da companhia aérea perante o consumidor é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo pelos danos decorrentes de falha na prestação de seus serviços, independentemente da existência de culpa. 2. A prática de overbooking, que resulta na preterição de embarque do passageiro, configura falha na prestação do serviço e fortuito interno, por ser risco inerente à atividade econômica, não se prestando a afastar a responsabilidade civil da empresa transportadora. 3. Demonstrada ofensa a direitos da personalidade, evidenciada pela angústia e frustração decorrentes de um atraso superior a 8 (oito) horas, que subtraiu tempo de uma viagem de lazer planejada e submeteu uma passageira menor de idade a longa e desgastante espera, resta configurado o dano moral. 4. A fixação do valor da indenização por danos morais deve pautar-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando-se a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida, a fim de compensar o abalo sofrido sem gerar enriquecimento ilícito.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.259208-4/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): -----.
REPRESENTADO(A)(S) P/ MÃE ----- - APELADO(A)(S): -----

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. LUIZ ARTUR HILÁRIO
RELATOR

DES. LUIZ ARTUR HILÁRIO (RELATOR)

VOTO

RELATÓRIO.

Trata-se de apelação contra a sentença ID 49486622, proferida pelo Juízo da 1ª Vara Regional do Barreiro da Comarca de Belo Horizonte, que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais movida por -----S, menor, representada por sua genitora, -----, em face de -----, julgou improcedente o pedido inicial, condenando a autora em custas processuais e honorários advocatícios, observada a gratuidade judiciária.

Inconformada com a decisão, a autora apela, sustentando, em suma, que o dano moral em casos de overbooking e atraso significativo de voo é presumido, tratando-se de dano in re ipsa, não necessitando de prova específica do sofrimento. Argumenta que a simples comprovação do fato danoso é suficiente para gerar o dever de indenizar, conforme jurisprudência.

Apresentada resposta rebatendo os fundamentos expostos no recurso, pugnando por seu desprovimento. Alega que o evento ocorreu devido a uma "problemática operacional" e que prestou a assistência necessária à passageira. Defende que a situação configurou mero aborrecimento e que o dano moral não é presumido, exigindo comprovação do prejuízo, o que, segundo a empresa, não ocorreu nos autos.

Parecer da Procuradoria Geral de Justiça, seguido de manifestação das partes, pelo provimento ao recurso e condenação da companhia aérea em danos morais.

É o relatório.

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

FUNDAMENTAÇÃO.

Trata-se de apelação contra sentença que julgou improcedente a pretensão inicial, afastando indenização por dano moral decorrente de atraso de voo, sob fundamento de que não houve comprovação de ofensa aos seus direitos da personalidade.

Cinge-se a controvérsia recursal, portanto, em verificar se a prática de overbooking, que resultou na preterição de embarque e em um atraso superior a 8 (oito) horas para a chegada da autora ao seu destino de férias, configura dano moral passível de indenização, reformando-se a decisão de primeiro grau.

Inicialmente, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC. A autora, na qualidade de destinatária final do serviço de transporte aéreo, e a ré, como fornecedora, submetem-se às normas consumeristas.

Nesse contexto, a responsabilidade civil da companhia aérea é objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do CDC, que dispõe:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A responsabilidade do fornecedor somente é afastada se comprovada uma das excludentes previstas no §3º do mesmo artigo, como a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O contrato de transporte implica uma obrigação de resultado, qual seja, levar o passageiro incólume ao seu destino, no tempo e modo contratados. O simples descumprimento dessa obrigação já caracteriza a falha na prestação do serviço.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais é pacífica quanto à responsabilidade objetiva das companhias aéreas, consoante se extrai do julgado de minha relatoria:

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO DOMÉSTICO. PERDA DE CONEXÃO INTERNACIONAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL COMPROVADO.

DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO. CRITÉRIOS. 1. Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, bastando a demonstração do defeito na prestação do serviço, do dano e do nexo causal. 2. Problemas operacionais e estruturais em aeroportos configuram fortuito interno, inerente à atividade de transporte aéreo, não se prestando a afastar a responsabilidade da companhia aérea. 3. Comprovado que o atraso significativo do voo doméstico impediu o embarque em conexão internacional previamente contratada, sendo necessária a remarcação do voo e o dispêndio de valores com alimentação e hospedagem, é devida a reparação por danos materiais. 4. O atraso excessivo e a perda da conexão internacional extrapolam os meros aborrecimentos cotidianos, configurando dano moral passível de indenização. 5. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma proporcional e razoável, considerando a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.2437090/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Artur Hilário, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 02/09/2025, publicação da súmula em 08/09/2025)

No caso dos autos, é fato incontroverso que a autora, menor de idade, adquiriu passagem para o voo AD 2572, com partida de Confins/MG às 13h50 e chegada em Recife/PE às 16h20 do dia 15 de janeiro. Contudo, em razão de overbooking, foi impedida de embarcar e realocada no voo AD 4604, que partiu somente às 22h10, chegando ao destino final apenas às 00h40 do dia seguinte, totalizando um atraso superior a 8 horas.

A própria ré, em sua contestação, admite a ocorrência de um "erro sistêmico" que a levou a realocar a passageira, o que configura a falha na prestação do serviço.

A companhia aérea alega que a situação decorreu de "problemática operacional", o que se enquadra no conceito de fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial de transporte aéreo, não possuindo o condão de afastar o dever de indenizar.

Configurada a falha na prestação do serviço, passa-se à análise do dano moral.

O dano moral indenizável é aquele que ofende a dignidade da pessoa humana, atingindo direitos da personalidade como a honra, a imagem, a integridade psíquica, a paz e a tranquilidade.

Para sua configuração, exige-se a demonstração de uma situação que extrapole o mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano, causando sofrimento e angústia relevantes.

Com a devida vênia ao entendimento do juízo a quo, que não vislumbrou provas da lesão, entendo que os elementos constantes dos autos são mais que suficientes para demonstrar a ocorrência do dano moral. O próprio magistrado sentenciante reconheceu que a "circunstância parece, sem qualquer dúvida, bastante desagradável e causadora de aborrecimento, que não pode ser considerado apenas como 'mero'".

Contudo, equivocou-se ao concluir pela inexistência de dano indenizável.

A prova do dano moral, neste caso, repousa na gravidade dos fatos concretamente demonstrados, que, por sua natureza, ferem a esfera psíquica e a dignidade do consumidor, como:

- (i) a frustração da legítima expectativa, considerando que a viagem em questão era de lazer, em família, programada com cinco meses de antecedência. No caso, a falha da ré frustrou o início planejado e aguardado das férias, violando o direito ao lazer e ao descanso, que são desdobramentos do princípio da dignidade da pessoa humana.
- (ii) O sofrimento e desconforto prolongados, visto que a autora foi submetida a uma espera de mais de 8 horas no aeroporto, chegando ao seu destino de madrugada, o que lhe causou cansaço, estresse e a perda de, no mínimo, metade de uma diária de hotel e do primeiro dia de sua viagem.
- (iii) A condição peculiar da vítima, por tratar-se de passageira menor de idade (12 anos à época), cuja vulnerabilidade é acentuada. A experiência de ter os planos de viagem abruptamente alterados e a longa espera em um aeroporto são, inegavelmente, mais impactantes e angustiantes para uma criança.
- (iv) O descaso na solução do problema, já que, conforme narrado na inicial e comprovado pelos documentos apresentados, a família da autora tentou resolver a questão administrativamente por diversos canais, sendo-lhe ofertada uma compensação ínfima (R\$ 300,00), o que denota o descaso da companhia aérea com o consumidor e o transtorno causado, prolongando a sensação de impotência e frustração.
- O conjunto desses fatos comprovados, como a falha grave no serviço, a longa e desgastante espera, a frustração do início das férias planejadas, a condição de vulnerabilidade da autora e o descaso da empresa, demonstram, de forma inequívoca, uma ofensa relevante à integridade psíquica, à paz e à tranquilidade da apelante, ultrapassando, em muito, a barreira do mero aborrecimento.

A jurisprudência deste Tribunal, em casos com contornos fáticos semelhantes, reconhece a ocorrência do dano moral:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - VIAGEM AÉREA - OVERBOOKING - DESCUMPRIMENTO DE ACORDO DE COMPENSAÇÃO - CLÁUSULA DE QUITAÇÃO GERAL ABUSIVIDADE - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA - RELAÇÃO DE CONSUMO - DANO MORAL CONFIGURADO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A relação jurídica é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços pelos danos decorrentes de falha na prestação (CDC, art. 14). 2. O documento apresentado como acordo de compensação foi redigido em idioma estrangeiro, sem indicação de valor e data, e não foi cumprido integralmente, o que evidencia vulnerabilidade dos consumidores e descumprimento contratual pela ré. 3. O overbooking constitui falha grave na prestação do serviço, pois a venda de assentos acima da capacidade da aeronave viola o dever de confiança e boa-fé objetiva, configurando ato ilícito e ensejando reparação moral. 4. A indenização por danos materiais é indeferida por ausência de prova do nexo causal entre o alegado dano à bagagem e a conduta das rés, em conformidade com o art. 373, I, do CPC. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.309139-1/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Artur Hilário, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/01/2026, publicação da súmula em 05/02/2026)

Portanto, restaram devidamente comprovados o ato ilícito, representado pela falha na prestação do serviço por overbooking; o dano, por meio da lesão à integridade psíquica, frustração e angústia que superam o mero aborrecimento; assim como o nexo de causalidade entre eles, impondo-se o dever de indenizar.

No que tange à fixação do quantum, o valor deve ser pautado pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida.

Diante das circunstâncias do caso, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra adequado e justo para compensar os transtornos sofridos pela autora, sem configurar enriquecimento ilícito.

DISPOSITIVO

Diante do exposto, DOU PROVIMENTO AO RECURSO para reformar a r. sentença e julgar procedente o pedido inicial, condenando a ré, -----, a pagar à autora, -----, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pelos índices da Corregedoria-Geral de Justiça a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (art. 405, CC).

Em razão da reforma integral da sentença, inverte os ônus sucumbenciais e condeno a ré ao pagamento das custas processuais, inclusive as recursais, e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, já considerando o trabalho adicional realizado em grau de recurso, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

É como voto.

DES. AMORIM SIQUEIRA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. JOSÉ ARTHUR FILHO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO."