

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 26/02/2026

Data de Publicação: 27/02/2026

Região:

Página: 2705

Número do Processo: 1019332-87.2024.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1019332 - 87.2024.8.11.0041** Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 26/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. Advogado(s): RODRIGO SOARES DO NASCIMENTO OAB 129459-A MG Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1019332 - 87.2024.8.11.0041** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Obrigação de Fazer / Não Fazer] Relator: Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO Turma Julgadora: [DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA] Parte(s): [ROQUE PIRES DA ROCHA FILHO - CPF: 696.898.141-68 (APELANTE), ROQUE PIRES DA ROCHA FILHO - CPF: 696.898.141-68 (ADVOGADO), EDILENE VALENTIM PARDAL DOS SANTOS - CPF: 034.327.191-59 (APELANTE), ARIELE CRISTINA SOARES GONCALVES - CPF: 048.683.761-01 (APELANTE), **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.** - CNPJ: 26.669.170/0001-57 (APELADO), RODRIGO SOARES DO NASCIMENTO - CPF: 072.171.246-03 (ADVOGADO), GISELIA SILVA ROCHA - CPF: 569.637.691-68 (ADVOGADO), MARCELO VENTURA DA SILVA MAGALHAES - CPF: 006.565.241-03 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: PROVIDO, UNÂNIME E M E N T A DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO UNILATERAL DE PASSAGENS AÉREAS. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelos autores contra sentença que reconheceu a falha na prestação do serviço de transporte aéreo e condenou a empresa ré ao pagamento de R\$3.000,00 a título de danos morais para cada um dos três demandantes, além do ressarcimento dos danos materiais. A insurgência recursal se restringe ao valor fixado a título de indenização moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em avaliar se o valor fixado a título de indenização por danos morais mostra-se adequado diante da gravidade dos fatos, da condição econômica da empresa fornecedora e dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e função pedagógica da reparação civil. III. RAZÕES DE DECIDIR A indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo tanto à função compensatória quanto à função

pedagógica da responsabilidade civil. A falha na prestação do serviço ficou configurada diante do cancelamento unilateral dos bilhetes de retorno sem solução eficaz ou restituição imediata, obrigando os consumidores a buscarem alternativa terrestre em período festivo, submetendo-se a viagem longa e penosa. O sofrimento enfrentado extrapola o mero aborrecimento cotidiano, sendo relevante considerar a frustração da viagem planejada, o descaso da fornecedora e o impacto emocional vivenciado. A condição econômica da empresa ré, de grande porte e com expressiva atuação no mercado de turismo, justifica a fixação de valor mais elevado (R\$5.000,00), compatível com o grau de lesividade da conduta. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: A indenização por dano moral decorrente de cancelamento unilateral de passagens aéreas deve considerar a gravidade dos fatos, a extensão do sofrimento imposto ao consumidor e a condição econômica da fornecedora. O quantum indenizatório deve cumprir a dupla função de compensar o dano e desestimular a reiteração da conduta lesiva, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. O patamar de R\$5.000,00 por consumidor revela-se adequado em casos de falha grave na prestação de serviço de transporte aéreo, com impacto direto sobre o bem-estar do passageiro. R E L A T Ó R I O Apelação em Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais julgada parcialmente procedente para condenar a ré a pagar aos autores a quantia de R\$4.128,60, além da reparação de R\$9.000,00, sendo R\$3.000,00 para cada um. Os apelantes recorrem apenas do valor fixado a título de dano moral, sustentando que a indenização arbitrada não observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, por se mostrar reduzida diante da gravidade dos fatos. Alegam que adquiriram passagens aéreas com antecedência para viagem de Cuiabá/MT a Vitória/ES, com retorno previsto para o início de janeiro, e que, poucos dias antes do embarque de volta, foram surpreendidos com o cancelamento das passagens de retorno, sem solução adequada por parte da empresa fornecedora. Aduzem que, em razão da elevação expressiva dos preços em período festivo, não foi possível adquirir novas passagens aéreas, o que os obrigou a optar por transporte terrestre, em viagem longa e penosa, marcada por falha mecânica do ônibus e extensa espera até a retomada do trajeto. Defendem que tais circunstâncias ultrapassam o mero dissabor cotidiano, pois geraram desgaste físico e emocional relevante, sentimento de impotência e frustração, além de violação à dignidade do consumidor. Destacam, ainda, que a conduta da apelada revela prática abusiva e reiterada, incompatível com os deveres impostos pelo Código de Defesa do Consumidor, e que a capacidade econômica da empresa exige fixação de reparação em patamar apto a cumprir função compensatória e pedagógica, de modo a inibir a repetição de condutas semelhantes. Por essas razões, requerem a reforma parcial da sentença, com a majoração do valor indenizatório por dano moral. Em contrarrazões, a apelada afirma que o Juízo de origem analisou de forma adequada o conjunto probatório e fixou indenização compatível com as peculiaridades do caso concreto. Consigna que o valor arbitrado atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem gerar enriquecimento indevido da parte autora. Aduz que os fatos narrados se inserem no âmbito de mero inadimplemento contratual, o qual, por si só, não caracteriza ofensa à honra ou à dignidade capaz de justificar elevação da compensação moral. Argumenta que não houve demonstração de

sofrimento intenso ou duradouro que extrapole os limites do aborrecimento comum, ressaltando que o ressarcimento material foi assegurado e que a indenização moral já cumpre finalidade compensatória suficiente. Invoca entendimento jurisprudencial consolidado no sentido de que o simples descumprimento contratual não enseja, automaticamente, dano moral indenizável, salvo quando presente circunstância excepcional, o que não se verifica na hipótese. Assevera, ainda, que eventual majoração do quantum resultaria em enriquecimento sem causa e desnaturaria a função do instituto da responsabilidade civil. Pleiteia o não provimento do Recurso, com a preservação da sentença por seus próprios fundamentos, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais. É o relatório. Des. Rubens de Oliveira Santos Filho Relator V O T O R E L A T O R A

Apelação foi interposta pelos autores/apelantes contra sentença que reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00 para cada demandante, totalizando R\$9.000,00, além do ressarcimento dos danos materiais. A insurgência recursal limita-se ao quantum indenizatório, sob o argumento de que a verba fixada não observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tampouco cumpre a função pedagógica da condenação, diante da gravidade dos fatos e da capacidade econômica da fornecedora. Conforme se extrai dos autos, não há controvérsia de que os apelantes adquiriram passagens aéreas por intermédio da empresa apelada e, às vésperas do retorno, foram surpreendidos com o cancelamento unilateral dos bilhetes, sem qualquer solução eficaz ou restituição imediata. Tal conduta obrigou os consumidores a buscar alternativa terrestre em período festivo, enfrentando longa viagem, atraso excessivo e desgaste físico e emocional significativo, circunstâncias que ultrapassam o mero dissabor cotidiano. Nesse contexto, a indenização por dano moral deve atender ao caráter compensatório, de modo a amenizar o sofrimento suportado, e também ao caráter pedagógico, a fim de desestimular a reiteração da conduta ilícita. Ademais, deve-se considerar a extensão do dano, a intensidade da ofensa e a condição econômica do ofensor, que, no caso, trata-se de empresa de grande porte, amplamente conhecida no mercado de turismo. Embora a sentença tenha reconhecido corretamente a existência do dano moral, a quantia fixada não se mostra compatível com o conjunto de circunstâncias apuradas, especialmente diante da frustração da viagem planejada, do descaso no atendimento ao consumidor e da necessidade de deslocamento por meio alternativo, em trajeto longo e penoso. Em casos análogos envolvendo cancelamento unilateral de passagens, o valor de R\$5.000,00 por consumidor constitui parâmetro razoável e proporcional, sem gerar enriquecimento indevido. Dessa forma, impõe-se a reforma parcial da sentença para majorar a indenização por danos morais para R\$5.000,00 para cada autor, totalizando R\$15.000,00, montante que melhor se ajusta às peculiaridades do caso concreto, preserva o equilíbrio da condenação e reforça a função preventiva da responsabilidade civil, sem afastar os critérios de moderação que regem a matéria. Pelo exposto, dou provimento ao Recurso para majorar a indenização por danos morais para R\$5.000,00 em favor de cada autor, mantidos os demais termos da sentença por seus próprios fundamentos. Data da sessão: Cuiabá-MT, 25/02/2026