

## DANO MORAL EM CASOS DE ATRASO E CANCELAMENTO DE VOOS: CRITÉRIOS UTILIZADOS PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS PARA A CONCESSÃO DE INDENIZAÇÕES

Samuel Pereira Barbosa Lima<sup>1</sup>  
Paulo Beli Moura Stakoviak Júnior<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente estudo analisa os critérios jurisprudenciais adotados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) para a concessão de indenização por dano moral em casos de cancelamento e atraso de voos. Com base na Resolução nº 400/2016 da ANAC e no Código de Defesa do Consumidor (CDC), o trabalho examina a perspectiva do tribunal acerca de fatores como comunicação prévia, assistência material, reacomodação em voo alternativo e comprovação de prejuízos excepcionais. A pesquisa demonstra que o TJTO adota um entendimento majoritariamente restritivo, que afasta o dano moral quando as companhias aéreas cumprem suas obrigações legais, sobretudo no oferecimento de suporte adequado aos passageiros. Os resultados mostram que mesmo atrasos prolongados (até 24 horas) não resultam automaticamente em configuração de dano extrapatrimonial, desde que a assistência efetiva seja comprovada. Por outro lado, o tribunal reconhece o dano moral em situações excepcionais, como perda de compromissos inadiáveis (funerais, compromissos profissionais) ou quando passageiros em condições de vulnerabilidade (idosos, gestantes) são afetados. Conclui-se que o TJTO exige demonstração concreta de lesão extrapatrimonial e rejeita a reparação por meros transtornos. O estudo contribui para a compreensão dos padrões decisórios do tribunal, com ênfase no cumprimento das normas da ANAC e do CDC.

**Palavras-chave:** Dano moral. Cancelamento de voo. TJTO.

2721

**ABSTRACT:** This study examines the jurisprudential criteria adopted by the Court of Justice of Tocantins State (TJTO) for awarding moral damages in cases of flight cancellations and delays. Based on ANAC Resolution No. 400/2016 and the Brazilian Consumer Protection Code (CDC), the research analyzes the court's perspective regarding key factors including: prior communication to passengers, material assistance provisions, alternative flight reallocation, and proof of exceptional damages. The findings reveal that the TJTO maintains a predominantly restrictive stance, typically dismissing moral damage claims when airlines fulfill their legal obligations—particularly in providing adequate passenger support. Notably, even extended delays (up to 24 hours) do not automatically establish non-material damages when effective assistance is demonstrated. However, the court recognizes moral damages in exceptional circumstances such as missed unavoidable commitments (funerals, professional engagements) or when vulnerable passengers (elderly, pregnant women) are affected. The study concludes that the TJTO requires concrete evidence of non-material harm and rejects compensation for mere inconveniences. This research contributes to understanding the court's decision-making patterns, emphasizing compliance with ANAC regulations and consumer protection laws.

**Keywords:** Moral damages. Flight cancellation. TJTO.

<sup>1</sup>Graduando do curso de Direito da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS).

<sup>2</sup>Dr. em Direito Constitucional pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasil (2023), graduado em Direito pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (2008), com mestrado em Constituição e Sociedade pelo Instituto Brasiliense de Direito Público (2015).

## INTRODUÇÃO

O transporte aéreo constitui elemento indispensável à mobilidade contemporânea por garantir eficiência e rapidez nos deslocamentos. Contudo, o crescimento da demanda, associado à complexidade operacional do setor, resulta em frequentes ocorrências de atrasos e cancelamentos de voos. Essas situações causam transtornos significativos aos passageiros e geram importantes discussões jurídicas sobre a responsabilidade civil das companhias aéreas, especialmente no que se refere à proteção dos direitos dos consumidores e à indenização por danos morais.

O ordenamento jurídico brasileiro estabelece um sistema normativo específico para regular essas situações, com destaque para a Resolução nº 400/2016 da ANAC e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). A ANAC define obrigações claras para as empresas aéreas, como o dever de prestar assistência material e comunicar adequadamente sobre alterações, atrasos e cancelamentos de voos, enquanto o CDC assegura o direito à reparação por eventuais danos causados. Apesar dessa estrutura regulatória aparentemente abrangente, a caracterização do dano moral nesses casos permanece como tema controverso na jurisprudência, com entendimentos que divergem significativamente entre os tribunais brasileiros.

No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO), observa-se uma tendência jurisprudencial marcadamente sistemática quanto ao reconhecimento do dano moral em casos de atraso ou cancelamento de voos. As decisões analisadas demonstram que o tribunal exige prova concreta de lesão extrapatrimonial e não aceita o mero dissabor decorrente do inadimplemento contratual como fundamento suficiente para a indenização. Na prática, quando a empresa aérea cumpre suas obrigações legais – o que inclui o oferecimento de alternativas de reacomodação, prestação de assistência material adequada e comunicação das alterações de forma tempestiva –, o TJTO tende a negar a caracterização do dano moral, mesmo diante de atrasos que podem alcançar 19 horas.

Este estudo tem como objetivo principal analisar criticamente os parâmetros jurisprudenciais que o TJTO adota para avaliar o dano moral em casos de irregularidades no transporte aéreo. A metodologia combina a análise documental de julgados selecionados com uma abordagem qualitativa, o que permite identificar os critérios predominantes na jurisprudência do tribunal. A pesquisa se organiza em eixos fundamentais: (1) a influência da comunicação prévia sobre alterações de voo; (2) o impacto da perda de compromissos inadiáveis

ou de situações de vulnerabilidade dos passageiros; (3) a conformidade dos procedimentos de remarcação e reembolso; e (4) a prestação de suporte por meio de assistência material em relação ao tempo de atraso ocorrido.

Os resultados obtidos revelam que o TJTO mantém uma posição alinhada com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, uma vez que exige sempre comprovação efetiva do dano moral e recusa indenizações por meros aborrecimentos. O tribunal mostra sensibilidade diante de situações excepcionais, como casos que envolvem passageiros em condição de vulnerabilidade ou a perda de compromissos essenciais, bem como nas situações em que não há suporte material ao passageiro, cenários em que, então, reconhece a ocorrência de lesão extrapatrimonial passível de indenização.

A relevância deste estudo reside em sua contribuição para o aprofundamento do debate sobre os limites da responsabilidade civil no transporte aéreo. Ao sistematizar e analisar criticamente a jurisprudência do TJTO, a pesquisa oferece subsídios valiosos tanto para a academia quanto para os operadores do direito, a fim de possibilitar uma reflexão equilibrada sobre os direitos dos consumidores e os legítimos interesses das empresas envolvidas no setor de transporte aéreo.

## I. FUNDAMENTOS DO DANO MORAL NA RESPONSABILIDADE CIVIL AERONÁUTICA

2723

A Constituição Federal de 1988 eleva a proteção da dignidade da pessoa humana à condição de pilar fundamental do ordenamento jurídico brasileiro. Em seus incisos V e X do artigo 5º, a Carta Magna consagra expressamente o direito à indenização por dano moral e à proteção da honra, intimidade e imagem, cenário que reflete a evolução dos direitos fundamentais no país. Os referidos dispositivos transformaram a reparação por danos extrapatrimoniais em instrumento essencial para a tutela dos direitos de personalidade, que abrangem a integridade psíquica, a honra e a dignidade dos indivíduos.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado em 1990, incorporou esses princípios constitucionais às relações de consumo. Ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor, o CDC estabeleceu mecanismos para equilibrar essa relação desigual, dentre os quais se destaca a responsabilidade civil objetiva prevista no artigo 14. À luz do referido dispositivo, os fornecedores de serviços respondem pelos danos causados independentemente

de culpa, razão pela qual se exige apenas a demonstração do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o prejuízo sofrido.

No âmbito do transporte aéreo, a responsabilidade civil objetiva das companhias se revela como um mecanismo essencial para equilibrar uma dinâmica em que o consumidor, na posição de passageiro, ocupa o polo mais fraco da relação. Além disso, visa assegurar que o passageiro tenha proteção efetiva em casos de falhas na prestação do serviço, na medida em que reforça o dever das empresas de garantir uma atuação eficiente e segura.

Entre os danos cobertos pela responsabilidade civil, os de natureza extrapatrimonial ganham destaque, especialmente nas situações em que as falhas do serviço afetam direitos fundamentais do passageiro. Nesse contexto, a indenização a título de dano moral emerge como uma forma de reparação indispensável quando a dignidade ou o bem-estar psicológico do consumidor são lesados. Conforme previsto no artigo 6º, inciso VI, do CDC, a reparação por danos morais é um direito básico do consumidor e integra o arcabouço de proteção conferido pelas normas consumeristas.

Dentro desse cenário, o dever de pontualidade representa uma das obrigações relevantes assumidas pelo transportador, cuja inobservância pode comprometer significativamente a experiência do passageiro. Previsto nos artigos 734 e 737 do Código Civil, esse dever impõe à companhia aérea o respeito aos horários e itinerários contratados, sob pena de responder por eventuais prejuízos. Trata-se, portanto, de um aspecto que, embora não esgote o rol de deveres das companhias aéreas, evidencia como a falha na prestação do serviço pode repercutir tanto no plano material quanto extrapatrimonial e abrir caminho para a responsabilização civil.

A Resolução nº 400/2016 da ANAC complementa esse quadro normativo ao estabelecer parâmetros concretos para a atuação das companhias aéreas em situações de alteração, atraso ou cancelamento de voos. A norma prevê escalonamento de obrigações: facilidade de comunicação após uma hora de atraso, alimentação a partir de duas horas e hospedagem com transporte quando o atraso ultrapassa quatro horas e exige pernoite (arts. 26 e 27). Essas disposições não apenas visam mitigar os transtornos aos passageiros, mas também servem como critério para aferição da responsabilidade civil das empresas.

Essa estrutura normativa é reforçada por outros dispositivos da Resolução nº 400/2016 que regulam as alterações programadas e a comunicação de imprevistos. Conforme os arts. 12, 20 e 21, o transportador deve informar o passageiro com antecedência mínima de 72 horas sobre

mudanças no voo, e, caso isso não ocorra, é obrigado a oferecer reacomodação ou reembolso integral, a critério do consumidor. Em situações de atraso superior a quatro horas, cancelamento ou interrupção do serviço, devem ser oferecidas alternativas de reacomodação, reembolso ou execução por outra modalidade de transporte, além da assistência material cabível.

Tais medidas evidenciam o compromisso normativo com a proteção do consumidor e servem de parâmetro para caracterizar a falha na prestação do serviço, inclusive para fins de responsabilização por danos morais.

O exame desse arcabouço normativo se revela imprescindível para compreender tanto os fundamentos jurídicos que orientam as decisões judiciais quanto as divergências jurisprudenciais que emergem em sua aplicação concreta. A análise sistemática desses dispositivos legais permite identificar os vetores interpretativos que influenciam o reconhecimento ou a rejeição dos pedidos de reparação por dano moral, ao mesmo tempo que contribui para a segurança jurídica das relações consumeristas no transporte aéreo.

Essa constatação justifica a necessidade de investigação aprofundada da jurisprudência do TJTO, que poderá elucidar os parâmetros efetivamente adotados na prática decisória e seus reflexos tanto na tutela dos direitos dos passageiros quanto na atuação das empresas aéreas.

## 2. O ENTENDIMENTO DOS TRIBUNAIS SUPERIORES SOBRE O DANO MORAL EM CASOS DE ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VOOS

2725

Embora o Brasil ratifique tratados internacionais sobre transporte aéreo, opta por conferir prevalência às normas internas em matéria de dano moral, estabelecendo uma “reserva de ordem pública” para preservar princípios fundamentais do ordenamento jurídico nacional.

A análise jurisprudencial sobre dano moral no transporte aéreo exige prévia compreensão do regime jurídico aplicável, particularmente no que concerne à interação entre o direito interno brasileiro e os tratados internacionais ratificados pelo país. Uma questão relevante na análise do dano moral em casos de atraso e cancelamento de voos é a inaplicabilidade dos tratados internacionais, como a Convenção de Varsóvia e a Convenção de Montreal, para regulamentar prejuízos de natureza extrapatrimonial.

Embora o Brasil seja signatário desses tratados, sua aplicação se limita a danos materiais, conforme reiterado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) e pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ). O STF, ao julgar o Tema 1240 de Repercussão Geral no RE 1394401 RG, fixou a tese de

que "*não se aplicam as Convenções de Varsóvia e Montreal às hipóteses de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional*". Essa decisão reafirma que os casos envolvendo danos morais devem ser analisados sob a ótica das normas internas, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Nesse mesmo sentido, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou o entendimento de que a Convenção de Montreal não se aplica ao dano moral, por regular exclusivamente perdas materiais e patrimoniais. Assim, nos casos de danos extrapatrimoniais – como os decorrentes de extravio de bagagem ou atraso em voos internacionais – a reparação deve ser fundamentada no Código de Defesa do Consumidor (CDC), e não nos limites tarifários da Convenção. Esse entendimento foi expressamente adotado no AgInt no AREsp 1.957.910, que registrou, *in verbis*: "*as reparações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo internacional não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal*", sendo reafirmada a primazia do CDC nessas hipóteses.

Esse posicionamento reflete a distinção clara entre os prejuízos patrimoniais, disciplinados pelos tratados, e os prejuízos morais, que demandam análise segundo a legislação consumerista brasileira. Além disso, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) desempenha um papel central na definição dos critérios que orientam a concessão de indenizações por dano moral em casos de atrasos e cancelamentos de voos.

2726

Apesar desse papel relevante, não são encontrados muitos posicionamentos dos tribunais superiores em relação a critérios norteadores ou valores de fixação do dano moral. Isso decorre, em grande medida, do óbice imposto pela Súmula 7 do STJ, que veda a revisão de matéria fática em sede de recurso especial. A análise sobre o cabimento ou a quantificação do dano moral frequentemente exige a apreciação de provas e circunstâncias específicas, o que dificulta a uniformização de parâmetros na esfera superior.

Ainda assim, uma investigação da jurisprudência da Corte Cidadã permite identificar alguns pronunciamentos relevantes que servem como norte para a análise de casos similares. Nesse contexto, verifica-se que o STJ tem reiterado o entendimento de que o dano moral, no caso de atraso e cancelamento de voo, não é presumido (*in re ipsa*) e sua configuração deve observância a uma série de elementos. Esse posicionamento encontra delineamento no REsp n. 1.796.716/MG, relatado pela Ministra Nancy Andrighi, na medida em que o julgado enfatiza a

importância de uma análise contextual que leve em conta elementos como o tempo de atraso, a assistência prestada e a existência de compromissos perdidos. Segue a ementa:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. (...). 4. **Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.** 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (REsp n. 1.796.716/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/8/2019, DJe de 29/8/2019.) (Grifo não original).

A orientação jurisprudencial consagrada no REsp n. 1.796.716/MG - que exige análise contextualizada do dano moral com apreciação de elementos como tempo de atraso, assistência prestada e compromissos frustrados - consolida-se como paradigma no Superior Tribunal de Justiça. Esse entendimento é reafirmado em precedentes como o AgInt no AREsp 2.088.130/SP, que sublinha a necessidade de comprovação objetiva do prejuízo moral:

DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. PROVAS DO DANO. AUSÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO 1. (...). 3. "A jurisprudência mais recente desta Corte Superior tem entendido que, **na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora**, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida" (AgInt no AREsp n. 1.520.449/SP, de minha relatoria, Quarta Turma, julgado em 19/10/2020, DJe de 16/11/2020). 4. **Na hipótese dos autos, não houve comprovação de circunstância excepcional que extrapole o mero aborrecimento como, por exemplo, a perda de um compromisso em decorrência do cancelamento do voo, e que justifique a condenação em danos morais.** 5. Agravo interno provido para conhecer do agravo e dar parcial provimento ao recurso especial. (AgInt no AREsp n. 2.088.130/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/8/2022, DJe de 26/8/2022.) (Grifo não original).

A jurisprudência consolidada pelo STJ demonstra um cuidadoso equilíbrio entre a tutela dos direitos consumeristas e a razoabilidade nas relações contratuais do transporte aéreo. Ao



exigir a comprovação concreta de lesão extrapatrimonial - a partir da análise de elementos como tempo de atraso, prestação de assistência material e compromissos prejudicados -, a Corte Superior estabelece parâmetros norteadores que impedem tanto a banalização do dano moral quanto a excessiva oneração das empresas. Essa sistemática, que encontra respaldo em precedentes como o REsp n. 1.796.716/MG e o AgInt no AREsp 2.088.130/SP, assegura segurança jurídica ao setor, ao mesmo tempo em que preserva a efetividade da proteção constitucional e consumerista.

O posicionamento do STJ se consolida, portanto, como expressão do equilíbrio entre os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ao exigir a comprovação de efetivo prejuízo moral que transcenda os dissabores ordinários da operação do transporte aéreo. Essa orientação jurisprudencial, contudo, não abdica da tutela jurisdicional quando restar demonstrado que falhas na prestação do serviço acarretaram violação concreta à esfera moral dos passageiros a ensejar legítimo direito à reparação civil.

### 3. ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DO TJTO PARA CONCESSÃO DE INDENIZAÇÕES

Considerando o arcabouço normativo que rege a atuação das companhias aéreas — especialmente a Resolução ANAC nº 400/2016 e os arts. 14 e 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor — e a jurisprudência dos tribunais superiores, que exige comprovação concreta do dano moral, torna-se essencial examinar como esses parâmetros são aplicados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

2728

Para isso, adotou-se metodologia rigorosa, com três etapas: (i) seleção de julgados proferidos entre janeiro de 2022 e março de 2025; (ii) exclusão dos que não tratam de atraso ou cancelamento de voo; (iii) Redução progressiva do universo de casos, com filtragem sistemática para analisar circunstâncias semelhantes em conjunto.

#### 3.1.1 METODOLOGIA DA COLETA E SELEÇÃO DOS JULGADOS

A pesquisa foi realizada por meio da ferramenta de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Utilizou-se o termo "dano moral voo" como critério de busca inicial, sem filtros adicionais, a fim de abranger o maior número possível de decisões pertinentes e evitar exclusão indevida de julgados relevantes.



Testes preliminares confirmaram que termos genéricos favorecem maior imparcialidade na composição da amostra e preservam a integridade do levantamento. Os dados foram extraídos de ementas, votos e relatórios dos acórdãos, complementados, quando necessário, por consulta às sentenças de origem via sistema eproc.

Para assegurar a atualidade dos critérios jurisprudenciais, foi adotado como marco temporal o período de 1º de janeiro de 2022 a 15 de fevereiro de 2025. A seleção seguiu critério objetivo: coleta sistemática dos primeiros 206 julgados obtidos na busca não filtrada com intuito de evitar qualquer subjetividade. Posteriormente, com o intuito de ampliar a base de dados, a pesquisa foi complementada até 30 de março de 2025. A coleta foi interrompida após o nono acórdão desta etapa, pois a partir do sétimo os julgados passaram a não se relacionar com o tema da pesquisa

Ao total foram analisados 215 julgados, dos quais 173 estavam de acordo com o objeto da pesquisa. Os demais 42 tratavam de matérias diversas, agrupadas da seguinte forma: (i) **Extravio de bagagem:** 0015239-41.2024.8.27.2729; 0020670-90.2023.8.27.2729; 0010671-16.2023.8.27.2729; 0001716-80.2024.8.27.2722; 0006301-22.2022.8.27.2731; 0047046-16.2023.8.27.2729; 0002238-86.2024.8.27.2729; 0002252-65.2022.8.27.2721; 0005104-04.2023.8.27.2729; 0003594-87.2022.8.27.2729; 0016236-58.2023.8.27.2729; 0013579-18.2023.8.27.2706; 0001461-25.2024.8.27.2722; 0013308-92.2022.8.27.2722; 0013463-74.2022.8.27.2729; 0034370-36.2023.8.27.2729. (ii) **Impedimento de embarque:** 0034616-66.2022.8.27.2729; 0047274-93.2020.8.27.2729; 0006647-13.2021.8.27.2729; 0003018-88.2022.8.27.2731; 0006647-13.2021.8.27.2729 (julgado repetido por conter dois acórdãos distintos); 0002304-03.2023.8.27.2729. (iii) **Cancelamento de reserva de hotel/pacote de viagem:** 0014467-36.2023.8.27.2722; 0001009-20.2021.8.27.2722; 0014461-29.2023.8.27.2722. (iv) **Questões de ordem processual:** 0012640-66.2023.8.27.2729; 0044262-03.2022.8.27.2729; 0009501-09.2023.8.27.2729. (v) **Avaria em bagagem:** 0016804-46.2023.8.27.2706; 0005266-96.2023.8.27.2729. (vi) **Agravo de instrumento:** 0011407-87.2024.8.27.2700. (vii) **Venda casada:** 0046309-52.2019.8.27.2729. (viii) **Falha em check-in não comprovada:** 0018029-66.2022.8.27.2729. (ix) **Negativa de troca de assento em teatro:** 0034710-48.2021.8.27.2729. (x) **Descumprimento contratual - mercadorias estragadas:** 0018763-80.2023.8.27.2729. (xi) **Publicidade enganosa:** 0001570-68.2016.8.27.2706. (xii) **Revisão contratual de financiamento:** 0038876-55.2023.8.27.2729. (xiii) **Embargos de declaração de processos já incluídos na amostra:** 0003170-98.2019.8.27.2713; 0038694-69.2023.8.27.2729; 0011817-21.2020.8.27.2722; 0001215-66.2023.8.27.2721; 0003183-38.2022.8.27.2731.

A consolidação dos 173 julgados, cuidadosamente selecionados e organizados, permitiu a análise crítica dos critérios adotados pelo TJTO na concessão de indenizações por dano moral em casos de atraso e cancelamento de voos, conforme se verá nos tópicos seguintes.

### 3.1.2 ETAPAS DA REDUÇÃO PROGRESSIVA DO UNIVERSO DE CASOS

Para compreender os critérios adotados pelo TJTO, adotou-se um método que organiza e segmenta os processos de forma sistemática. O direito, por sua natureza, envolve situações dinâmicas, o que dificulta a análise uniforme de casos distintos. Para superar essa dificuldade, aplicou-se um modelo de “funis” decisórios, construído a partir da recorrência de fundamentos e argumentos observados nos próprios julgados. Cada funil representa um critério de filtragem, que classifica os processos em categorias específicas e permite a redução progressiva do universo analisado:

**I – Aviso prévio (21 casos):** Exame de casos com comunicação antecipada ao passageiro sobre o cancelamento ou alteração do voo.

**II – Perda de compromissos e vulnerabilidade (41 casos):** Avaliação de situações com perda de compromissos ou presença de passageiros em condição de maior fragilidade.

**III – Remarcação e reembolso (27 casos):** Análise de julgados nos quais o passageiro optou por remarcar o voo ou solicitar reembolso.

**IV – Realocação imediata, assistência material e tempo de atraso (61 casos):** Verificação do suporte prestado pela companhia aérea diante do atraso ou cancelamento, considerando: (i) necessidade de realocação em outro voo, (ii) prestação de assistência material (alimentação, hospedagem e transporte) e (iii) impacto do tempo de atraso.

**V – Fundamentos menos recorrentes (23 casos):** Casos que não se enquadram nos eixos anteriores por apresentarem fundamentos atípicos ou justificativas específicas. Trata-se de um “funil residual”.

### 3.2 INFLUÊNCIA DO AVISO PRÉVIO NA ANÁLISE DO DANO MORAL

O primeiro critério considerado é a existência de aviso prévio do cancelamento do voo. A legislação e a jurisprudência indicam que, quando há aviso prévio adequado, as chances de reconhecimento do dano moral são reduzidas, uma vez que o consumidor tem a possibilidade de reorganizar sua viagem.

Dos 173 processos analisados, 21 apresentaram evidências de que houve aviso prévio por parte da companhia aérea. Contudo, além da simples comunicação do cancelamento, foi avaliado se houve conduta desidiosa por parte da empresa, como a falta de reembolso no prazo adequado ou a imposição de custos adicionais ao passageiro para realocação. Nos casos em que se verificou essa postura abusiva, o dano moral permaneceu em análise. Já nos casos em que a empresa cumpriu com suas obrigações, o dano moral foi afastado.

O aviso prévio é obrigação prevista na Resolução nº 400/2016 da ANAC, que fixa prazo de 72 horas, e na Resolução nº 556/2020, que o reduziu para 24 horas durante a pandemia (2020-2021). Seu cumprimento afasta o ato ilícito e, por consequência, a falha na prestação do serviço. Assim, o simples cancelamento não gera o dever de indenizar, desde que a comunicação seja feita no prazo regulamentar e acompanhada de alternativas razoáveis como o reembolso ou o oferecimento de novas opções de voos.

A análise dos julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins confirma essa interpretação. Dos 21 casos em que houve aviso prévio dentro do prazo mencionado acima, em 15 a companhia aérea não foi condenada a reparar dano moral, sob o fundamento de que a comunicação tempestiva teria sido suficiente para evitar prejuízos significativos ao passageiro:

0043585-36.2023.8.27.2729; 0010210-10.2024.8.27.2729; 0018832-15.2023.8.27.2729; 0018832-15.2023.8.27.2729; 0040988-94.2023.8.27.2729; 0019279-03.2023.8.27.2729; 0008325-92.2023.8.27.2729; 0003170-98.2019.8.27.2713; 0007324-43.2021.8.27.2729; 0002334-37.2020.8.27.2731; 0017986-32.2022.8.27.2729; 0000695-20.2021.8.27.2740; 0003181-74.2022.8.27.2729; 0042666-52.2020.8.27.2729; 0004388-68.2023.8.27.2731. 2731

Nos outros 6 casos, a companhia aérea foi condenada, não pelo cancelamento em si, mas por falhas posteriores no cumprimento de suas obrigações, como reembolso inadequado ou realocação ineficiente: 0010482-09.2021.8.27.2729; 0005413-94.2023.8.27.2706; 0039353-15.2022.8.27.2729; 0001600-52.2021.8.27.2731; 0033861-08.2023.8.27.2729; 0000763-97.2021.8.27.2730.

A jurisprudência do TJTO reforça que o aviso prévio, quando realizado dentro do prazo regulamentar, tem peso relevante para afastar a responsabilidade da companhia aérea. Ainda assim, é indispensável avaliar a conduta posterior da empresa, especialmente quanto ao cumprimento das demais obrigações previstas na regulamentação da ANAC.

### 3.3. CIRCUNSTÂNCIAS EXTRAORDINÁRIAS: PASSAGEIROS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE E PERDA DE COMPROMISSO.

Dos 173 processos analisados, após a exclusão dos 21 com aviso prévio, restaram 152. Destes, 41 apresentaram circunstâncias excepcionais, como perda de compromissos relevantes ou vulnerabilidade pessoal dos passageiros. Em todos esses casos, o Tribunal de Justiça do Tocantins reconheceu o dano moral, o que evidencia uma tendência categórica da Corte.

A análise se baseou nas informações constantes nos acórdãos e sentenças, com prioridade aos elementos efetivamente destacados pelos julgadores como determinantes para a decisão. Situações excepcionais não consideradas pelos julgadores não foram inseridas nesta etapa. Para fins metodológicos, esses 41 casos foram agrupados em duas categorias: (i) passageiros em situação de vulnerabilidade e (ii) perda de compromissos relevantes.

#### 3.3.1. PASSAGEIROS EM SITUAÇÃO DE MAIOR VULNERABILIDADE

Em 14 julgados, identificou-se que o cancelamento ou atraso de voos afetou passageiros que se encontravam em condições específicas, seja por gravidez, idade avançada, transtorno do espectro autista (TEA) ou por viajarem acompanhados de crianças. O Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins considerou tais fatores como elementos determinantes para a caracterização do dano moral em todos esses 14 casos.

2732

Os julgados correspondentes foram organizados da seguinte forma: **(i) Grávidas:** 0003183-38.2022.8.27.2731; 0015130-66.2020.8.27.2729; **(ii) Idosos:** 0013771-76.2023.8.27.2729; **(iii) Transtorno do Espectro Autista:** 0007779-37.2023.8.27.2729; **(iv) Viagem na companhia de filhos menores:** 0017092-22.2023.8.27.2729; 0000487-69.2021.8.27.2729; 0006625-81.2023.8.27.2729; 0017789-43.2023.8.27.2729; 0004268-88.2023.8.27.2710; 0049798-92.2022.8.27.2729; 0020947-43.2022.8.27.2729; 0028578-72.2021.8.27.2729; 0002896-81.2022.8.27.2729; 0038694-69.2023.8.27.2729.

A análise destas demandas demonstra que a condição especial do passageiro agrava os transtornos decorrentes do cancelamento ou atraso de voo e atrai a caracterização do dano moral. O TJTO manteve um posicionamento uniforme no que diz respeito ao reconhecimento da vulnerabilidade dessas pessoas como fator essencial para a concessão da indenização.

#### 3.3.2. PERDA DE COMPROMISSOS RELEVANTES

Nos 27 processos restantes deste funil, os passageiros tiveram sua programação significativamente prejudicada em razão do cancelamento ou atraso dos voos, condição que

resultou na impossibilidade de participação em compromissos previamente planejados, o que inclui também situações como perda de diárias de hospedagens, reserva de serviço e pagamento de passeios no destino. Em todos esses casos, o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins reconheceu o dano moral e reforçou o entendimento de que a perda de compromissos relevantes atrai, de forma praticamente automática, o abalo moral.

Os julgados foram categorizados da seguinte forma: **(i) Perda de reserva no destino (diária de hospedagem, reserva de carro e outros):** 0044695-75.2020.8.27.2729; 0012972-33.2023.8.27.2729; 0001101-34.2022.8.27.2731; 0001777-09.2022.8.27.2722; 0026702-19.2020.8.27.2729; 0011817-21.2020.8.27.2722; 0016667-63.2021.8.27.2729; 0005791-54.2018.8.27.2729; 0049767-38.2023.8.27.2729; 0023084-61.2023.8.27.2729; 0008506-17.2023.8.27.2722; **(ii) Perda de velório de familiar:** 0000791-24.2023.8.27.2721; **(iii) Perda de compromisso profissional:** 0007696-21.2023.8.27.2729; 0041857-96.2019.8.27.2729; 0046863-16.2021.8.27.2729; 0000256-09.2024.8.27.2706; 0001514-19.2023.8.27.2729; 0026120-82.2021.8.27.2729; 0014669-47.2022.8.27.2722; **(iv) Perda de compromisso médico:** 0003149-56.2023.8.27.2722; 0007482-36.2022.8.27.2706; **(v) Perda do nascimento de neto:** 0034148-68.2023.8.27.2729; **(vi) Perda de prova, concurso ou compromisso escolar:** 0000567-86.2023.8.27.2721; 0001345-66.2022.8.27.2729; 0006812-26.2022.8.27.2729; 0004357-46.2021.8.27.2722; 0006254-25.2020.8.27.2729.

2733

A análise dos julgados evidencia que a perda de compromissos relevantes ou prejuízos à programação do passageiro — como a diária previamente paga em hospedagem — tem sido reconhecida de forma uniforme pelo TJTO como suficiente para configurar violação à esfera moral do consumidor. A repetição desse entendimento nos casos analisados revela a consolidação de um critério orientador para o reconhecimento do dano moral em situações marcadas por prejuízo concreto à experiência do passageiro.

### 3.4 REMARCAÇÃO FUTURA E PROCESSO DE REEMBOLSO

Após a filtragem dos casos com aviso prévio e circunstâncias extraordinárias, restaram III processos. Dentre eles, 27 tratam da forma como as companhias aéreas conduzem o reembolso ou a remarcação futura dos bilhetes. Ao contrário das situações que exigem realocação imediata, esse grupo envolve controvérsias prolongadas, sem impacto direto na necessidade urgente de deslocamento.

Nesses casos, o foco não está na ausência de voos disponíveis, mas na conduta da empresa diante da solicitação do passageiro, especialmente quanto ao cumprimento de prazos

legais e contratuais. A distinção entre esses processos e os de realocação imediata é essencial: aqui, a urgência do transporte não é o ponto central, mas sim o descumprimento normativo.

O critério predominante para a concessão de dano moral tem sido a postura da empresa no atendimento ao consumidor. O reconhecimento da indenização ocorre, sobretudo, quando a inércia ou resistência da companhia diante do pedido configura descumprimento contratual, frustração prolongada e desvio produtivo do consumidor. É o que se observa, por exemplo, nos seguintes julgados do TJTO: 0002299-49.2021.8.27.2729; 0023668-02.2021.8.27.2729; 0015075-81.2021.8.27.2729; 0000679-96.2021.8.27.2730; 0000666-97.2021.8.27.2730; 0000874-75.2021.8.27.2732; 0000684-21.2021.8.27.2730; 0000676-44.2021.8.27.2730; 0000667-82.2021.8.27.2730; 0000664-30.2021.8.27.2730; 0002599-43.2022.8.27.2707.

Nos casos relacionados à pandemia, regidos pela Lei nº 14.034/2020, também se observa tendência de reconhecimento do dano moral, especialmente quando a empresa descumprir o prazo legal de até um ano para reembolso. A jurisprudência considera essa omissão como ato ilícito ensejador de danos morais. São exemplos: 0041858-13.2021.8.27.2729; 0005071-35.2023.8.27.2722; 0000875-60.2021.8.27.2732; 0002704-79.2021.8.27.2731; 0031544-71.2022.8.27.2729; 0023146-38.2022.8.27.2729; 0001508-40.2022.8.27.2731; 0038499-55.2021.8.27.2729.

Por outro lado, são raros os casos que afastam o dano moral. Na amostra, identificaram-se 8 processos com esse entendimento, fundamentados em: (i) ausência de reembolso não atrai, por si só, dano moral: 0005935-17.2021.8.27.2731; 0000871-23.2021.8.27.2732; 0009381-63.2023.8.27.2729; (ii) escolha por serviço não reembolsável: 0015404-59.2022.8.27.2729; 0017087-97.2023.8.27.2729; (iii) falta de provas quanto ao abalo moral ou à tentativa de solução extrajudicial: 0007335-04.2023.8.27.2729; (iv) inexistência de falha — empresa seguiu a Lei 14.034/2020: 0024642-39.2021.8.27.2729; 0029731-43.2021.8.27.2729.

A análise dos julgados revela que o TJTO reconhece o dano moral quando há resistência ao reembolso, descumprimento de prazos ou omissão no atendimento. Por outro lado, quando a companhia observa as normas aplicáveis, os julgados tendem a afastar a indenização.

### 3.5 A RELEVÂNCIA DA ASSISTÊNCIA MATERIAL NA CONCESSÃO DE DANO MORAL

Após os três primeiros funis, restaram 84 processos sem aviso prévio, circunstância extraordinária (como perda de compromisso ou vulnerabilidade) ou menção a reembolso ou remarcação. Essa seleção direcionou a análise à última e mais sensível camada do estudo: os

casos em que o passageiro, diante de atraso ou cancelamento significativo, precisou ser realocado imediatamente, seja às vésperas da viagem, seja já no aeroporto.

Dos 84 processos, 61 abordaram diretamente (ou de forma indireta) a prestação — ou ausência — de assistência material por parte da companhia aérea. A análise revelou três cenários: (i) em 33 casos, não houve qualquer assistência, mesmo diante de atrasos prolongados ou cancelamentos; (ii) em 4, a assistência foi considerada precária ou insuficiente; (iii) em 24, a prestação foi adequada, conforme exigido pela ANAC.

### 3.5.1 A PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL E SEUS REFLEXOS NO AFASTAMENTO DO DANO MORAL

À luz das premissas anteriormente expostas, é possível perceber como a efetiva prestação de assistência material tem sido um elemento relevante na análise judicial acerca da existência ou não de dano moral em casos de atraso ou cancelamento de voos. Dentre os 61 processos examinados, em 24 deles se verificou que a companhia aérea cumpriu com sua obrigação de prestar assistência ao passageiro.

Em 5 processos, embora a assistência material tenha sido prestada, os julgadores reconheceram a presença de outros elementos capazes de justificar a indenização por dano moral, como o tempo de espera excessivo ou prejuízos relevantes ao consumidor: 0011300-87.2023.8.27.2729; 0006255-39.2022.8.27.2729; 0003396-03.2024.8.27.2722; 0001248-32.2023.8.27.2729; 0043318-64.2023.8.27.2729.

Por outro lado, em 19 casos, a prestação de assistência material foi considerada suficiente para mitigar os transtornos suportados, o que conduziu ao afastamento da indenização por dano moral: 0000462-85.2023.8.27.2729; 0013137-80.2023.8.27.2729; 0005316-25.2023.8.27.2729; 0041221-91.2023.8.27.2729; 0006424-76.2024.8.27.2722; 0017222-12.2023.8.27.2729; 0012999-16.2023.8.27.2729; 0000663-14.2022.8.27.2729; 0047142-65.2022.8.27.2729; 0032994-20.2020.8.27.2729; 0004250-78.2021.8.27.2729; 0004249-93.2021.8.27.2729; 0016688-79.2019.8.27.2706; 0008744-20.2020.8.27.2729; 0045324-15.2021.8.27.2729; 0043732-33.2021.8.27.2729; 0001493-43.2023.8.27.2729; 0003553-57.2021.8.27.2729; 0047704-40.2023.8.27.2729.

A propósito, na Apelação Cível de nº 0047704-40.2023.8.27.2729, julgada em 19/2/2025 e relatada pelo Desembargador João Rigo Guimarães, restou exposto na ementa do próprio julgado a tese de julgamento fixada no sentido de que a configuração do abalo moral demanda demonstração de prejuízo concreto e que “A prestação da assistência material ao passageiro, nos



*termos da Resolução nº 141/2010 da ANAC, pode afastar a caracterização da falha na prestação do serviço para fins indenizatórios.”.*

Colha-se, ainda, a ementa da Apelação Cível, 0000663-14.2022.8.27.2729, relatada pelo Desembargador Marco Anthony Steveson, que expôs fundamento em sentido análogo:

1. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO EM VOO DOMÉSTICO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. COMPANHIA AÉREA QUE FORNECEU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA A RESOLUÇÃO DO IMPASSE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. 1.1. O dano moral não é presumido na hipótese de atraso de voo, em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida, servindo as circunstâncias que envolvem o caso concreto de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. 1.2. **O mero atraso no voo, sem a comprovação de situação excepcional (apta a afetar a reputação, honra e a dignidade da pessoa, de maneira relevante e expressiva), não configura dano moral se verificado no caso concreto que a companhia aérea ofereceu alternativas razoáveis para a resolução do impasse, como hospedagem, alimentação e alocação no próximo voo.** (TJTO , Apelação Cível, 0000663-14.2022.8.27.2729, Rel. MARCO ANTHONY STEVESON VILLAS BOAS , julgado em 27/05/2024, juntado aos autos em 14/06/2024 20:43:15)

A análise dos julgados evidencia que a prestação de assistência material é um fator relevante na avaliação da ocorrência de dano moral, sendo capaz de mitigar os impactos negativos do atraso ou cancelamento do voo. Embora a concessão da indenização não esteja automaticamente vinculada à ausência dessa assistência, sua prestação adequada tem sido considerada pelo tribunal como elemento capaz de afastar a caracterização do dano moral, salvo em situações excepcionais em que outros fatores agravantes justificam a reparação. Diante desse cenário, torna-se essencial examinar os casos em que a assistência material foi totalmente suprimida, a fim de avaliar os reflexos dessa omissão nas decisões judiciais.

2736

### 3.5.2 AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL

A ausência total de assistência material foi constatada em **33 processos**, enquanto em **4 casos** o suporte foi prestado de forma precária ou insuficiente, totalizando **37 processos**. Destaca-se que em todas essas situações, o dano moral foi reconhecido.

A análise dos julgados mostra que, na ausência de circunstância extraordinária (como perda de compromisso ou situação de vulnerabilidade), a falta de assistência material leva ao reconhecimento do dano moral. Essa conclusão se justifica pelo impacto direto da omissão no bem-estar do consumidor, que enfrenta gastos adicionais com alimentação e hospedagem ou longos períodos de espera sem estrutura adequada.

Cumpra mencionar os casos em que, ausente ou insuficiente a assistência material, o dano moral foi concedido: 0019178-35.2023.8.27.2706; 0043310-87.2023.8.27.2729; 0034905-62.2023.8.27.2729; 0006633-58.2023.8.27.2729; 0007367-72.2024.8.27.2729; 0003529-24.2024.8.27.2729; 0026288-21.2020.8.27.2729; 0015058-17.2021.8.27.2706; 0022255-52.2023.8.27.2706; 0002614-43.2022.8.27.2729; 0035778-62.2023.8.27.2729; 0005566-58.2023.8.27.2729; 0000147-57.2023.8.27.2729; 0046076-89.2018.8.27.2729; 0002851-19.2022.8.27.2716; 0002982-81.2024.8.27.2729; 0004820-17.2023.8.27.2722; 0002983-76.2023.8.27.2737; 0002190-49.2022.8.27.2713; 0044290-34.2023.8.27.2729; 0007441-06.2021.8.27.2706; 0003177-09.2022.8.27.2706; 0046974-34.2020.8.27.2729; 0031256-60.2021.8.27.2729; 0003455-93.2021.8.27.2722; 0008419-32.2021.8.27.2722; 0047352-53.2021.8.27.2729; 0001215-66.2023.8.27.2721; 0008424-38.2023.8.27.2737; 0022798-54.2021.8.27.2729; 0005343-08.2023.8.27.2729; 0000122-89.2023.8.27.2714; 0012583-48.2023.8.27.2729; 0008357-34.2022.8.27.2729; 0024561-90.2021.8.27.2729; 0001536-14.2022.8.27.2729; 0002167-44.2024.8.27.2710.

A jurisprudência evidencia uma correlação direta entre a prestação de assistência material e o reconhecimento do dano moral. A tendência é clara: (i) **Se a assistência material foi prestada adequadamente**, o dano moral foi afastado na maioria dos casos (19 de 24); (ii) **Se a assistência foi inexistente ou insuficiente**, o dano moral foi reconhecido em 100% dos casos analisados (37 de 37).

2737

A propósito, na Apelação Cível nº 0002982-81.2024.8.27.2729, julgada em 10/12/2024 e relatada pelo Desembargador Adolfo Amaro Mendes, restou consignado que “o atraso significativo de voo e a ausência de assistência mínima configuram dano moral, que é *in re ipsa*, dispensando a prova de sofrimento específico”, sendo fixada indenização de R\$ 10.000,00 em um caso que houve atraso de 9 horas e 38 minutos.

Colha-se, ainda, o seguinte julgado relatado pelo Desembargador Eurípedes do Carmo Lamounier, que reforça o mesmo entendimento em um atraso de aproximadamente 12 horas:

APELAÇÃO CÍVEL. CANCELAMENTO DE VOOS. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA. ASSISTÊNCIA INADEQUADA. ALEGAÇÃO DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR MOTIVO DE FORÇA MAIOR. NÃO COMPROVAÇÃO. RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL (FORTUITO INTERNO). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO VERIFICADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS PRESUMIDOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 10.000,00. INVERSÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. (...). 3- Os danos morais decorrentes do cancelamento de voos e do descumprimento dos deveres de assistência são presumidos (*in re ipsa*), bastando a comprovação do fato gerador. 4- O valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 10.000,00 é adequado aos critérios de razoabilidade, proporcionalidade e caráter pedagógico, considerando os transtornos

suportados pelo passageiro. 5- (...). (TJTO , Apelação Cível, 0003529-24.2024.8.27.2729, Rel. EURÍPEDES DO CARMO LAMOUNIER , julgado em 10/12/2024, juntado aos autos em 16/12/2024 16:13:20) (Grifo não original).

Embora diversos elementos sejam elencados na construção dos fundamentos, como o próprio tempo de atraso, a assistência material é o critério que, isoladamente, destaca-se como aquele de maior influência para o reconhecimento ou afastamento do dano moral.

Duas decisões ilustram com clareza essa lógica interpretativa: Na Apelação Cível nº 0000462-85.2023.8.27.2729, julgada em 23/10/2024 e relatada pela Desembargadora Ângela Issa Haonat, a Corte sedimentou a tese de que “o cancelamento de voo, seguido de assistência adequada ao passageiro, não configura dano moral, salvo se demonstradas circunstâncias excepcionais que justifiquem a reparação”, caso em que o dano moral foi afastado mesmo diante de atraso superior a 19 horas.

Em contrapartida, a Apelação Cível nº 0007367-72.2024.8.27.2729, julgada em 18/12/2024 pela mesma relatora, reconheceu o dano moral diante de atraso de aproximadamente 8 horas, em razão da ausência total de assistência, destacando que o abalo moral “decorrente da falha no serviço de transporte aéreo presume-se (*in re ipsa*) pela violação da dignidade da consumidora, submetida a longa espera no aeroporto sem assistência material adequada”. Reafirmou-se, ainda, que “a ausência de assistência material em atraso de voo com pernoite no aeroporto configura falha na prestação de serviço (...)”.

2738

A comparação entre os casos corrobora a questão anteriormente exposta no sentido de que o tribunal valoriza, sobretudo, a conduta da companhia aérea diante da situação. Ainda que o tempo de atraso seja relevante, é a prestação — ou não — da assistência material que tem definido a existência de dano moral. A omissão, mesmo em atrasos menores, tem justificado a reparação; por outro lado, a assistência adequada tem afastado a indenização, salvo em hipóteses excepcionais.

### 3.6 FUNDAMENTOS MENOS RECORRENTES

Para fins de transparência metodológica — e considerando a dinamicidade do Direito —, é importante destacar que não há uniformidade absoluta na aplicação dos critérios analisados. Os fundamentos discutidos neste trabalho refletem os elementos mais recorrentes na jurisprudência do TJTO, mas não afastam a possibilidade de variações conforme as peculiaridades de cada caso e julgador.

Nesse contexto, identificaram-se 23 julgados em que houve algumas especificidades quanto à fundamentação adotada. Nestes casos, por exemplo, não houve menção expressa à assistência material, seja porque a situação fática não exigiu sua prestação — como quando o passageiro adquiriu nova passagem por conta própria —, seja por razões não especificadas no acórdão.

Os fundamentos reunidos neste tópico são, isoladamente, menos recorrentes. Embora alguns tenham sido mencionados em julgados anteriores, como a ausência de aviso prévio ou o tempo de atraso, nesses contextos anteriores surgiram como elementos secundários. Aqui, porém, apresentaram-se como o núcleo da motivação judicial, seja para reconhecer, seja para afastar o dano moral.

Por exemplo, um julgado que cita exclusivamente o tempo de atraso na chegada ao destino final como causa para indenização por dano moral não se encaixa em nenhum dos funis anteriores, uma vez que este elemento, neste caso, não é acessório, mas central à decisão.

Os julgados que concederam indenização por danos morais com base nesses fundamentos menos recorrentes podem ser agrupados da seguinte forma: **(i) Tempo de atraso como fator isolado predominante:** 0022344-75.2023.8.27.2706 (24 horas); 0005202-96.2022.8.27.2737 (24 horas); 0026119-63.2022.8.27.2729 (mais de 24 horas); 0028286-19.2023.8.27.2729 (5 dias). **(ii) Cancelamento sem aviso prévio:** 0015161-18.2022.8.27.2729; 0005443-25.2021.8.27.2731; 0006296-90.2023.8.27.2722; 0002698-09.2020.8.27.2731; 0004579-91.2023.8.27.2706. **(iii) Ausência de alternativas razoáveis, como realocação imediata:** 0000792-58.2023.8.27.2737; 0027249-88.2022.8.27.2729; 0041566-28.2021.8.27.2729; 0015609-12.2022.8.27.2722; 0040214-69.2020.8.27.2729; 0012848-71.2023.8.27.2722; 0007803-02.2022.8.27.2729. **(iv) Cancelamento seguido de transporte parcial via terrestre e longa espera:** 0010064-37.2022.8.27.2729.

2739

Já entre os casos em que o pedido de indenização por dano moral foi afastado, destacam-se os seguintes fundamentos: **(i) Comprovação de Situação climática impeditiva, com realocação adequada do passageiro:** 0003268-54.2022.8.27.2721; 0004430-26.2023.8.27.2729. **(ii) Reconhecimento apenas de prejuízo material (compra de nova passagem), com manutenção da sentença por força da *non reformatio in pejus*:** 0006228-62.2021.8.27.2706. **(iii) Atrasos considerados como meros transtornos, sem elementos excepcionais:** 0049130-24.2022.8.27.2729; 0018579-61.2022.8.27.2729 (12 horas); 0000412-93.2022.8.27.2729 (5h40min).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) revela um posicionamento predominantemente restritivo quanto à concessão de indenização por dano moral em casos de atraso e cancelamento de voos. O ponto de partida dessa jurisprudência é a análise do cumprimento das obrigações normativas previstas na Resolução nº 400 da ANAC.

Quando a companhia aérea realiza a comunicação prévia ao passageiro de forma adequada, a falha na prestação do serviço sequer é reconhecida de imediato. Na maioria dos casos, a ilicitude é caracterizada apenas quando a conduta posterior ao cancelamento ou atraso é marcada por desídia e pela ausência de alternativas razoáveis oferecidas ao consumidor. Mesmo assim, a omissão no dever de informação, por si só, raramente é considerada suficiente para configurar dano moral. O abalo imaterial, na perspectiva do tribunal, decorre dos desdobramentos concretos da situação, isto é, das consequências a que o passageiro é submetido em razão da falha do serviço.

Nesse sentido, o TJTO tem reconhecido o dano moral especialmente quando presentes circunstâncias agravantes, como a perda de compromissos relevantes (consultas médicas, cerimônias familiares ou compromissos profissionais), prejuízos materiais com reservas pagas, ou ainda quando há vulnerabilidade acentuada do passageiro, como no caso de idosos, gestantes ou pessoas acompanhadas de crianças pequenas.

2740

Além disso, a jurisprudência evidencia uma tendência de sopesar a postura adotada pela companhia aérea diante do imprevisto. A ausência de reembolso, a negativa de remarcação do bilhete e a omissão na oferta de soluções viáveis submetem o consumidor a percalços desnecessários, comprometem o tempo útil e evidenciam falha grave na prestação do serviço. O dever de apresentar alternativas razoáveis para a resolução do impasse se mostra, assim, como critério frequentemente utilizado pelo tribunal para caracterizar o dano moral.

Outro fator decisivo — e que mais se destaca entre todos os elementos considerados — é a prestação, ou não, da assistência material, como alimentação, hospedagem e transporte, proporcionalmente ao tempo de espera. O fornecimento adequado dessas medidas tende a afastar o dever de indenizar, mesmo diante de atrasos significativos. Por outro lado, a ausência ou insuficiência da assistência contribui para o reconhecimento do abalo moral.

Dessa forma, o TJTO adota uma linha de julgamento que não presume o dano moral pelo simples descumprimento contratual, mas exige a demonstração de violação mais profunda

aos direitos do consumidor. A jurisprudência privilegia uma análise fundada na razoabilidade da conduta da companhia aérea e na efetiva repercussão da falha na esfera pessoal do passageiro, a fim de afastar pleitos que se baseiam unicamente na frustração ou no desconforto decorrente do atraso ou cancelamento.

A presente pesquisa contribui, assim, para o mapeamento dos critérios utilizados pelo TJTO e oferece subsídios para reflexões críticas quanto ao equilíbrio entre segurança jurídica e proteção do consumidor. O estudo reforça a necessidade de amadurecimento do debate sobre os limites da reparação moral no transporte aéreo e abre caminho para investigações comparativas com outros tribunais, bem como para o acompanhamento da evolução desse entendimento à luz de novos precedentes.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm). Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no AREsp 2.088.130/SP. Relator: Ministro Raul Araújo. Quarta Turma. Julgado em 15 ago. 2022. Publicado no DJe em 26 ago. 2022. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no AREsp 1.957.910/RS. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Terceira Turma. Julgado em 14 fev. 2022. Publicado em 21 fev. 2022. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.796.716/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 27 ago. 2019. Publicado no DJe em 29 ago. 2019. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. RE 1.394.401/PR. Recurso Extraordinário com Repercussão Geral. Relatora: Ministra Rosa Weber. Tema 1240. Julgado em 15 dez. 2022.

Publicado em 3 mar. 2023. Disponível em: <http://www.stf.jus.br>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Apelação Cível n. 0000462-85.2023.8.27.2729. Relatora: Ângela Issa Haonat. Julgado em 23 out. 2024. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Apelação Cível n. 0000663-14.2022.8.27.2729. Relator: Marco Anthony Steveson Villas Boas. Julgado em 27 mai. 2024. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Apelação Cível n. 0002982-81.2024.8.27.2729. Relator: Adolfo Amaro Mendes. Julgado em 10 dez. 2024. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Apelação Cível n. 0003529-24.2024.8.27.2729. Relator: Eurípedes do Carmo Lamounier. Julgado em 10 dez. 2024. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Apelação Cível n. 0007367-72.2024.8.27.2729. Relatora: Ângela Issa Haonat. Julgado em 18 dez. 2024. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Apelação Cível n. 0047704-40.2023.8.27.2729. Relator: João Rigo Guimarães. Julgado em 19 fev. 2025. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Jurisprudência – Consulta por tema. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjto.jus.br/>. Acesso em: 15 fev. 2025.