



Número: **0804749-09.2020.8.14.0051**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **1ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargador CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO**

Última distribuição : **20/05/2022**

Valor da causa: **R\$ 52.250,00**

Processo referência: **0804749-09.2020.8.14.0051**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA (APELANTE)	DILERMANO DE SOUZA BENTES (ADVOGADO) ANA CLAUDIA KOHUT DE SOUZA (ADVOGADO)
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. (APELANTE)	LUCIANA GOULART PENTEADO (ADVOGADO)
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. (APELADO)	LUCIANA GOULART PENTEADO (ADVOGADO) FLAVIO IGEL (ADVOGADO)
ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA (APELADO)	DILERMANO DE SOUZA BENTES (ADVOGADO) ANA CLAUDIA KOHUT DE SOUZA (ADVOGADO)
L. L. M. F. (APELADO)	DILERMANO DE SOUZA BENTES (ADVOGADO) ANA CLAUDIA KOHUT DE SOUZA (ADVOGADO)

Outros participantes	
MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO PARA (TERCEIRO INTERESSADO)	

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
27680093	17/06/2025 15:26	<a href="#">Acórdão</a>	Acórdão

**APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0804749-09.2020.8.14.0051**

**APELANTE:** ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA, AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.

**APELADO:** AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A., ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA, L. L. M. F.

**RELATOR(A):** Desembargador CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO

**EMENTA**

**ACÓRDÃO – ID \_\_\_\_\_ - PJE – DJE Edição \_\_\_\_\_/2025: \_\_\_\_\_/JUNHO/2025.**

**1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL - Nº 0804749-09.2020.8.14.0051.**

**COMARCA: SANTARÉM / PA.**

**APELANTE/APELADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.**

**ADVOGADO(S): FLÁVIO IGEL (OAB/SP 306.018).**

**APELANTES/APELADOS: ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA.**

**L. L. M. F.**

**REPRESENTANTE: ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA.**

**ADVOGADO(A)(S): ANA CLÁUDIA KOHUT DE SOUZA (OAB/PA 30.345).**

**DILERMANO DE SOUZA BENTES (OAB/PA 16.396).**

**RELATOR: Des. CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO.**

**EMENTA**



DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. IMPEDIMENTO DE EMBARQUE. PASSAGEIRO COM NECESSIDADES ESPECIAIS. DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA TEMPESTIVAMENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FATO DO SERVIÇO. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ADEQUADO. RECURSOS DE APELAÇÃO CONHECIDOS E DESPROVIDOS.

I. Caso em exame: Apelações cíveis objetivando a reforma de sentença que condenou empresa de transporte aéreo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 22.000,00, em razão do impedimento irregular de embarque de passageiro com necessidades especiais e sua genitora, após apresentação tempestiva da documentação exigida.

II. Questão em discussão: A questão em discussão consiste em saber se configura ato ilícito o impedimento de embarque de passageiro com necessidades especiais quando apresentada tempestivamente a documentação exigida, bem como se pessoa com deficiência pode sofrer danos morais indenizáveis e se o valor arbitrado na sentença se mostra adequado.

III. Razões de decidir: Aplica-se ao caso a responsabilidade civil objetiva prevista no art. 14 do CDC, caracterizando-se fato do serviço quando a empresa impede irregularmente o embarque após cumprimento das exigências documentais pelo consumidor. Pessoas com deficiência possuem igual proteção dos direitos de personalidade, sendo descabida a alegação de incapacidade para sofrer danos morais. O impedimento injustificado de embarque para tratamento médico configura situação discriminatória e vexatória. A quantia indenizatória fixada apresenta-se adequada e proporcional ao abalo sofrido pela parte autora.

IV. Dispositivo e tese: Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.

Tese de julgamento: *"Configura ato ilícito ensejador de danos morais o impedimento irregular de embarque de passageiro com necessidades especiais quando cumpridas tempestivamente as exigências documentais, sendo as pessoas com deficiência titulares de igual proteção dos direitos de personalidade"*.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927.

Jurisprudência relevante citada: REsp 1262132/SP; REsp 1095271/RS.

### ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos, em que são partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a 1ª Turma de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, na conformidade de votos e por **UNANIMIDADE** em **CONHECER** de ambos os recursos de Apelação Cível, e lhes **NEGAR PROVIMENTO**, para manter *in totum* os termos da sentença



vergastada, nos termos da fundamentação, em consonância com o voto do relator.

**Turma Julgadora:** Des. Constantino Augusto Guerreiro – **Presidente**, Des. Leonardo de Noronha Tavares e Des<sup>a</sup>. Maria Filomena de Almeida Buarque.

Plenário de Direito Privado, Tribunal de Justiça do Estado do Pará, 18ª Sessão Ordinária do Plenário Virtual, aos dezesseis (16) dias do mês de junho (6) do ano de dois mil e vinte e cinco (2025).

## **CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO**

**Desembargador – Relator**

### **RELATÓRIO**

**1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL - Nº 0804749-09.2020.8.14.0051.**

**COMARCA:** SANTARÉM / PA.

**APELANTE/APELADO:** AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

**ADVOGADO(S):** FLÁVIO IGEL (OAB/SP 306.018).

**APELANTES/APELADOS:** ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA.

L. L. M. F.

**REPRESENTANTE:** ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA.

**ADVOGADO(A)(S):** ANA CLÁUDIA KOHUT DE SOUZA (OAB/PA 30.345).

DILERMANO DE SOUZA BENTES (OAB/PA 16.396).

**RELATOR:** DES. CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO.

### **RELATÓRIO**

**Des. CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO.**

Trata-se de **RECURSOS DE APELAÇÃO CÍVEL** interpostos por pela requerida **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, e, pelos requerentes **ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA e L. L. M. F.**, nos autos de Ação de Indenização por Danos Morais, ante os inconformismos com a sentença proferida pelo juízo da 1ª Vara Cível e Empresarial de Santarém/Pa (Id. 3700616), que **julgou**



**parcialmente procedentes os pedidos da ação, condenando a demandada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$22.000,00 (vinte e dois mil reais) aos autores, acrescido de correção monetária desde o arbitramento e juros de mora de 1% a partir do evento danoso.**

Nas razões recursais da **apelação da requerida (Id. 9490356)**, a apelante alega, em síntese, inexistir sua responsabilidade civil, pois o impedimento de embarque dos autores teria decorrido de falta de apresentação prévia de documentos médicos do passageiro com deficiência de mobilidade, que possuía necessidades especiais para o transporte, ressaltando que não houve qualquer ato de discriminação.

Aduz, ainda, ausente a prova do abalo moral ou psicológico sofrido pelos autores, afirmando que dada a condição de saúde especial do passageiro L. L. M. F., este não teria sido submetido a qualquer dor ou sofrimento, tampouco a danos à imagem, honra ou aos demais direitos de personalidade, razão pela qual não demonstrada o prejuízo imaterial, na forma do art. 251 do Código Brasileiro de Aeronáutica. Ao final, defende ser cabível a redução da quantia arbitrada a título de danos morais na sentença, de modo a ser observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Nas razões do apelo da **parte autora (Id. 9490362)**, a apelante sustenta, em suma, que o valor da indenização fixada na sentença deve ser majorado, a fim de que resguardar a efetiva extensão dos danos sofridos pelos autores, notadamente em razão motivação discriminatória da conduta praticada pela empresa, bem como para garantir a razoabilidade do *quantum* indenizatório.

Embora intimadas, as partes deixaram transcorrer *in albis* o prazo para contrarrazões aos apelos.

A Procuradoria de Justiça apresenta manifestação pela ausência de interesse de intervenção no processo (Id. 17608638).

**É o relatório.**

**Inclua-se o recurso na pauta de julgamento do plenário virtual.**

**Belém/Pa., 22 de maio de 2025.**

**CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO**

**Desembargador - Relator**

**VOTO**

**VOTO**

**Des. CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO.**



**EMENTA:** DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. IMPEDIMENTO DE EMBARQUE. PASSAGEIRO COM NECESSIDADES ESPECIAIS. DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA TEMPESTIVAMENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FATO DO SERVIÇO. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ADEQUADO. RECURSOS DE APELAÇÃO CONHECIDOS E DESPROVIDOS.

**I. Caso em exame:** Apelações cíveis objetivando a reforma de sentença que condenou empresa de transporte aéreo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 22.000,00, em razão do impedimento irregular de embarque de passageiro com necessidades especiais e sua genitora, após apresentação tempestiva da documentação exigida.

**II. Questão em discussão:** A questão em discussão consiste em saber se configura ato ilícito o impedimento de embarque de passageiro com necessidades especiais quando apresentada tempestivamente a documentação exigida, bem como se pessoa com deficiência pode sofrer danos morais indenizáveis e se o valor arbitrado na sentença se mostra adequado.

**III. Razões de decidir:** Aplica-se ao caso a responsabilidade civil objetiva prevista no art. 14 do CDC, caracterizando-se fato do serviço quando a empresa impede irregularmente o embarque após cumprimento das exigências documentais pelo consumidor. Pessoas com deficiência possuem igual proteção dos direitos de personalidade, sendo descabida a alegação de incapacidade para sofrer danos morais. O impedimento injustificado de embarque para tratamento médico configura situação discriminatória e vexatória. A quantia indenizatória fixada apresenta-se adequada e proporcional ao abalo sofrido pela parte autora.

**IV. Dispositivo e tese:** Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.

**Tese de julgamento:** *"Configura ato ilícito ensejador de danos morais o impedimento irregular de embarque de passageiro com necessidades especiais quando cumpridas tempestivamente as exigências documentais, sendo as pessoas com deficiência titulares de igual proteção dos direitos de personalidade".*

---

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927.

Jurisprudência relevante citada: REsp 1262132/SP; REsp 1095271/RS.

Os recursos de apelação cível cumprem os requisitos de admissibilidade, razão pela qual conheço de ambos os apelos.

As impugnações formuladas nos respectivos recursos de apelação dos autores e da ré possui controvérsia em comum, o que permite a realização de uma análise simultânea das pretensões recursais conforme as extensões conferidas pelos apelantes, com vistas a promover a resolução adequada da lide.

#### **i. O ato ilícito atribuído à empresa de transporte aéreo.**



O apelo manejado pela empresa de transporte aéreo refuta a ocorrência de ato ilícito, afirmando que teria apenas inviabilizado o embarque dos autores em função da falta de apresentação prévia de documentação necessária para a viagem de **L. L. M. F.**, que possui condições de necessidades especiais.

A situação descrita na petição inicial atrai as normas de proteção e defesa do consumidor. Há evidente a relação de consumo, baseada na qualificação dos consumidores que diretamente utilizavam o serviço de transporte aéreo realizado pela requerida. Diante disso, afigura-se hipótese de fato do serviço, consoante art. 14 do CDC, dada a situação considerada se referir a lesões extrapatrimoniais resultantes de defeito na prestação do serviço.

O CDC define o dever de indenizar dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores. O dispositivo citado adota expressamente a responsabilidade civil objetiva, daí porque se avalia apenas a ação ou omissão, o dano e nexos de causalidade, independentemente de demonstração de culpa ou de dolo.

O fato do serviço consiste no defeito que enseja um acidente de consumo, resultante da falta de segurança esperada pelo consumidor, levando-se em consideração o modo como o serviço é prestado, os resultados e riscos da atividade e o tempo em que foi prestado.

Do mesmo modo, pela norma expressa do art. 14, §3º, do CDC, em tais hipóteses, a responsabilidade civil objetiva do fornecedor **somente será excluída quando este comprovar**: a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; b) que houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros; ou, c) que se caracterizou fortuito externo ou força maior.

Nas demandas que tratam de fato do serviço (art. 14 do CDC) cumpre ao **fornecedor a comprovação das causas excludentes da responsabilidade civil, invertendo-se o ônus da prova ope legis e independente de manifestação judicial a respeito**, considerando o entendimento da jurisprudência pacífica do STJ (**REsp 1262132/SP**, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2014, DJe 03/02/2015; **REsp 1095271/RS**, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2013, DJe 05/03/2013).

Em termos gerais, o suporte fático da demanda indenizatória consistiu no reiterado impedimento de embarque da Sra. ALANA SUELEN MALCHER FERREIRA e de seu filho menor L. L. M. F. (pessoa com deficiência decorrente de quadro clínico de distonia, paralisia cerebral e tetraparesia) no voo marcado primeiramente para o dia 20/05/2019, e na criação de obstáculos ao voo remarcado para o dia 27/05/2019.

A compra das passagens havia sido realizada de forma antecipada e tinha por objetivo o comparecimento do filho menor, juntamente com a genitora, em consultas médicas previamente agendadas na cidade de Belém, para tratamento de saúde. Ressaltou-se, ainda, que a primeira autora havia disponibilizado previamente os laudos e atestados médicos do filho menor à empresa.

No embarque designado para o dia **20/05/2019**, os autores foram impedidos de embarcar pela companhia em função de *“não haver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos*



*demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da ANAC.”*

Diante disso, houve remarcação do voo dos autores para o dia 27/05/2017 e a primeira autora novamente encaminhou a documentação médica. Nesta data houve nova tentativa de obstrução de embarque dos autores, tendo a genitora observado que o comportamento dos prepostos da empresa aérea tinha motivação discriminatória, pois lhe sugeriram realizar a viagem naquela mesma data no período da noite. Por fim, após a insistência e irrisignação da parte, permitiu-se o embarque dos consumidores.

Analisando o conjunto de provas dos autos, verifica-se que os consumidores apresentam prova da compra de passagem aérea para viagem nacional em 27/05/2017 junto à empresa Azul Linhas Aéreas (Id. 9490320). Consta também cópia do *MEDIF – Medical Information Form* (Id. 9490322) devidamente preenchido com as informações do autor, documento exigido para passageiros com necessidades especiais, para realização do embarque no voo 2719 de 20/05/2019.

No Id. 9490324 verifica-se a cópia de *e-mail* constando o formulário de informação médica preenchido e enviado pela genitora da criança aos endereços eletrônicos da companhia aérea na data de 18/05/2019.

A parte autora ainda juntou provas documentais referentes ao Laudo médico da condição clínica do segundo autor (Id. 9490323) e a declaração de recusa de embarque de passageiro – PNAE (Id. 9490326), indicando que recusou o transporte do infante por “*não haver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros*”

A empresa de transporte aéreo, por ocasião da contestação (Id. 9490334), não apresentou qualquer impugnação à prova documental juntada na inicial. Referiu apenas a configuração da excludente de culpa exclusiva da vítima, afirmando que a não realização do embarque se deu em função do não envio da documentação necessária no prazo de 48 antes da viagem, assinalando, ainda, que houve regular garantia prévia do dever de informação ao consumidor acerca dos procedimentos.

Da mesma forma, a empresa requerida não apresentou qualquer prova documental junto à contestação, limitando-se a incluir nesta petição espelhos do sistema informático interno da companhia. Além disso, não formulou qualquer pedido de produção de prova oral ou técnica.

Nesse contexto, a empresa de transporte aéreo **não se desincumbiu de provar a existência de quaisquer das causas excludentes da responsabilidade civil pelo fato do serviço.**

Para se eximir da responsabilidade civil, incumbia à parte requerida demonstrar cabalmente que a **inviabilidade do embarque foi baseada em razões estritamente técnicas e/ou médicas, com a concreta comprovação da causa impeditiva do embarque da pessoa com deficiência**, o que não restou caracterizado nos autos.

Verifico que, *através de e-mail* (Id. 9490324), a parte autora encaminhou a documentação necessária e específica para transporte do passageiro com necessidades especiais previamente ao prazo de 48 horas de antecedência da viagem e não houve qualquer resposta negativa anterior ao embarque.



Assim, os autores tinham confiança e segurança na concretização da viagem programada.

As provas documentais indicam que os autores cumpriram oportunamente as exigências administrativas e documentais para autorização do transporte aéreo, inclusive com o envio à empresa aérea. **Por isso mesmo, não cabia a fornecedora impedir a realização da viagem de Santarém-Belém.**

Desta forma, não há prova da regularidade no impedimento de embarque, exsurgindo a configuração do ato ilícito e, por conseguinte, do dever de indenizar, na forma do art. 14 do CDC.

## ii. Da demonstração de efetivo danos morais.

Em relação a comprovação de danos morais sofridos, considera-se imperativo sublinhar que a argumentação do apelo da fornecedora beira a irracionalidade.

A alegação de ausência de danos morais em razão de o ofendido ser pessoa com deficiência e não dispor de condições psicofísicas para cognição dos sentimentos humanos revela um comportamento mesquinho, despropositado e de muito desconhecimento.

Afirmar que tais pessoas são incapazes de assimilar os prejuízos emocionais e psicológicos de ações negativas significa, de algum modo e indevidamente, atribuir a eles a condição de pessoas de segunda categoria, o que é totalmente ilegal não só em função das normas convencionais que tutelam estas pessoas, mas também por conta do direito à antidiscriminação.

As pessoas acometidas de transtornos e reduções cognitivas têm o igual nível de proteção dos seus respectivos direito de personalidade em relação aos demais integrantes da sociedade, razão pela qual é totalmente descabida a concepção de que tais indivíduos não podem ser submetidos à ofensa e abalos em sua esfera moral.

No caso dos autos, observa-se que a situação vivenciada pelos requerentes não configurou simples percalço normal do cotidiano. Ao contrário, o impedimento efetivo de embarque dos autores na data designada para realização de viagem, cuja finalidade era a continuidade do acompanhamento clínico do estado de saúde da criança, somado à necessidade de remarcação do voo e das consultas médicas, bem como o dispêndio emocional e esforço da genitora para enfim realizar o trajeto, representam, na verdade, uma situação extremamente aviltante e discriminatória, porque impuseram à família total desprezo pelas necessidades especiais desta.

Impôs-se à genitora e seu filho com necessidades de cuidados especiais a situação de recusa injustificada, impossibilitando-os de embarque na aeronave, diante de inúmeras pessoas e ainda atribuir aos autores a culpa pela não realização do embarque só demonstra que estes sofreram prejuízos emocionais e à sua imagem, considerando a aflição e o constrangimento público que lhes foi causado.

Nesse contexto, tem-se inequivocamente caracterizado o abalo moral sofrido por ambos os autores, restando reconhecido que a situação gerou prejuízos à integridade psicossocial dos ofendidos.



### iii. Da quantia relativa aos danos morais.

Conforme relatado, o ponto em comum nos apelos é justamente o valor arbitrado a título de indenização por danos morais. Enquanto a parte requerida afirma que o valor seria exorbitante, a parte autora sustenta que a quantia fixada na sentença, no importe de R\$22.000,00, seria incompatível com a extensão do abalo moral.

Inobstante a dificuldade na tarefa de quantificação do dano moral, é indubitoso que existem situações que, de fato, são causadoras de prejuízos à esfera psíquica dos indivíduos. Ordinariamente, apenas o contexto fático de cada caso concreto pode determinar a extensão de dano de ordem moral.

Da conduta praticada pela requerida decorreu nítido prejuízo à esfera moral, psicológica e à imagem dos autores, porquanto impedidos de realizar viagem para tratamento clínico e submetidos a um transtorno familiar manifesto. A quantia referente à indenização deve se mostrar hábil a compensar, adequadamente, o dano moral suportado, servindo, ainda, como meio de impedir a reiteração da conduta ilícita, sem gerar indevido enriquecimento sem causa das vítimas do dano.

Com efeito, o valor da compensação dos danos morais arbitrado na sentença constitui efetiva e justa compensação das vítimas pelo abalo psicológico sofrido, e, de outra parte, adverte o ofensor sobre sua conduta lesiva, não se mostrando exorbitante, irrisório ou desproporcional.

Por isso mesmo, considera-se adequado e proporcional o valor dos danos morais arbitrado no importe **R\$22.000,00 (doze mil reais)**, pois configura quantia razoável para compensar o abalo psicológico dos autores.

### iv. Conclusão

**ASSIM**, nos termos da fundamentação exposta, **CONHEÇO de ambos os recursos de APELAÇÃO e LHES NEGO PROVIMENTO**, a fim de manter integralmente os termos da sentença condenatória, que julgou procedente os pedidos da ação.

**Em complemento, haja vista o provimento do recurso de apelação da requerida e a permanência da procedência dos pedidos da demanda, majora-se os honorários de sucumbência para o montante equivalente a 16% (dezesseis por cento) sobre o valor da condenação.**

**É como voto.**

**Belém/PA., 16 DE JUNHO DE 2025.**

**CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO**

**Desembargador – Relator**

Belém, 17/06/2025



Este documento foi gerado pelo usuário 012.\*\*\*.\*\*\*-18 em 18/06/2025 08:38:44  
Número do documento: 25061715263145700000026891020  
<https://pje.tjpa.jus.br:443/pje-2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25061715263145700000026891020>  
Assinado eletronicamente por: CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO - 17/06/2025 15:26:31