



ESTADO DO AMAZONAS  
PODER JUDICIÁRIO  
Comarca de Manaus  
Juízo de Direito da 11ª Vara do Juizado Especial Cível - PROJUDI  
Av. Noel Nutels, S/N, Cidade Nova 1, Manaus/AM, telefone(s) 2127-7350 - E-mail: 11jcivel@tjam.jus.br

Processo n.: 0089516-79.2025.8.04.1000

Classe processual: Procedimento do Juizado Especial Cível

Assunto principal: Prestação de Serviços

Polo Ativo(s): • MARIA JACIREMA FERREIRA GONCALVES

Polo Passivo(s): • AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA

## SENTENÇA

Vistos, etc.

Relatório dispensado na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95.

Cuida-se de Ação de Indenização por **Danos Morais**, decorrente de alegada falha na prestação do serviço da companhia aérea ré.

Narra a autora, em suma, que adquiriu uma passagem aérea com destino a Bogotá para viajar junto de sua filha, menor impúbere, porém sofreu com o atendimento fornecido por uma das funcionárias da ré que em total despreparo, exigiu documentos desnecessários da autora, tratando-a com descaso e humilhação.

Informa que a funcionária colocou diversas dificuldades para permitir o embarque da autora e de sua filha, tudo, pois a menor não tinha o nome do pai registrado em seu RG e mesmo após as explicações da autora de que sua filha havia sido registrada apenas com nome da mãe, a referida funcionária insistiu em impedir o embarque.

Aduz que durante todo o diálogo, a preposta da ré a tratou de forma ríspida e grosseira, e em determinado ponto determinou que a autora fosse até a polícia federal do aeroporto que a informaram que sua documentação estava conforme a legislação e não havia impedimento para o voo, entretanto a referida funcionária ainda não satisfeita, continuava a criar empecilhos ao embarque.

Em determinado ponto da conversa, a requerente informou que sua filha era adotada (adoção monoparental), momento em que a colaboradora passou a exigir os documentos de adoção, fazendo com que a demandante tivesse de se deslocar de volta do aeroporto até sua residência para procurar os documentos de adoção em plena madrugada momentos antes do voo.

Afirma que ao retornar ao aeroporto e entregar os documentos de adoção, cartões de vacina, entre outros, tudo foi analisado com extremo rigor pela colaboradora, e então ela própria foi conversar com os policiais federais do aeroporto, além de pedir opinião de outros



funcionários, até que finalmente, não conseguindo encontrar absolutamente nada que obstasse o embarque da autora, liberou seu acesso.

Em contestação, a requerida defendeu a validade do procedimento adotado pela atendente, de maneira que não houve conduta ilícita ou discriminatória, como faz parecer a demandante, pelo que não há falar em falha no serviço ou dever de reparação.

## **PRELIMINARES**

### **Inépcia da inicial**

Ainda examinando preliminares agitadas na defesa, rejeito a de Inépcia da Inicial, tendo em vista que seu desenvolvimento lógico permite a compreensão da causa de pedir e do pedido, devendo a ação prosseguir, uma vez cumpridas as exigências do artigo 319 e incisos do Código de Processo Civil.

### **Gratuidade Judiciária**

Repilo a preliminar de impugnação ao deferimento de gratuidade judiciária a parte autora, visto que o processo ora tramita em primeiro grau de jurisdição, em que, por norma, incabível a imposição de ônus de sucumbências, conforme preceituam os artigos 54 e 55 da Lei n.º 9.099/95.

## **DECIDO**

Registre-se, *ab initio*, que a relação é tipicamente consumerista, sendo aplicável o que dispõe a Lei n. 8.078/1990 ao caso concreto. Nessa esteira, incumbia à demandada, enquanto fornecedora do serviço, opor algum fato impeditivo ou modificativo do direito da parte autora (art.6, VIII do CDC).

Com efeito, o artigo 14 do CDC diz expressamente que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, somente eximindo-se da responsabilidade se comprovar que o defeito inexistente, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º, incs. I e II), o que não ocorreu na espécie.

Em verdade, a requerida restringiu-se a defender que as atitudes tomadas por sua preposta são legítimas e encontram embasamento na legislação vigente.

Carece de razão a demandada quando afirma que os procedimentos adotados se coadunam com a legislação, isto, pois inexistente Lei, Resolução ou mesmo norma interna da companhia (se há, cabia a ré ter demonstrado através de seus termos e contratos e não o fez).

No caso, a demandante estava viajando com a sua filha, menor de idade, sendo a única responsável por ela, portanto não há falar em necessidade de autorização judicial, isto conforme o art. 83 do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, cito:

***Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização***



*judicial.*

Da mesma forma, a Resolução n.º 131/2011 do CNJ não obsta o embarque de menores para voos com destino ao exterior, estando estes acompanhados de seus genitores, o que é justamente o caso dos autos.

Portanto, entendo que houve excessos da requerida ao exigir da autora documentos completamente despiciendos para o embarque, forçando-a desnecessariamente a passar por momentos de angústia e aflição.

Diante deste contexto, configurada está a falha na prestação dos serviços da requerida e caracterizada a sua conduta ilícita bem como a falha no serviço de que cuida o art. 14 do CDC, em virtude do que sérios transtornos causou a autora, a perda do tempo útil e o desprezo com o qual foi tratada, pelo que entendo de toda pertinência o pleito de reparação moral.

De par com esse entendimento, passo a fixação do quantum debeatur. Tenho sempre sustentado que o caráter da fixação é dúplice, no tocante ao dano moral, pois tanto visa à punição do agente, como forma de desestimular sua conduta, quanto à compensação pela dor sofrida. Entretanto, mister se torna salientar que o quantum não poderá ser fonte de enriquecimento ilícito da vítima, mas tampouco inexpressivo.

De efeito, “a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. (TJSP – 2ª C., Rel. Cezar Peluso, j. 21.12.93 – RJTJSP 156/94 e RT 706/67)”. In: Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial, Rui Stoco, Ed. RT, pág. 755.

Em razão da ausência de preceitos legais disciplinadores do estabelecimento do valor em ressarcimentos que se relacionam com circunstâncias extremamente subjetivas, torna-se necessário encontrar um valor razoável e proporcional à situação financeira das partes e aos fatos que redundaram no prejuízo.

É certo que a requerida não pode ser condenada a valor que, diante de sua capacidade financeira, apresente-se ínfimo e incapaz de reprimir condutas semelhantes; no entanto, a parte ex-adversa não pode ser beneficiada com valor que se traduza em fonte de enriquecimento.

Dessarte, considerando todos os contratempos experimentados pelos requerentes, bem como em razão da conduta desleal da requerida, resolvo fixar em R\$ 3.000,00 (três mil reais) o valor a ser indenizado, pois entendo que tal quantia é suficiente para lhes causar satisfação e inculcar efeito pedagógico constituindo reprimenda a requerida, a fim de que não reincida em tais condutas.

Considerando as circunstâncias do caso concreto, **fixo em R\$ 5.000,00** o montante indenizatório, por considerar que se encontra na esfera do proporcional e razoável, sendo eficaz como medida punitivo-pedagógica ínsita ao instituto e insuficiente para gerar enriquecimento sem causa.

**DISPOSITIVO**



Por todo o exposto, condeno a requerida ao pagamento adianta descrito, pelo que julgo extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC:

- R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais), a título de reparação por dano moral, incidindo correção monetária pelo IPCA da data desta decisão e juros mensais pela Selic, deduzido dessa taxa o respectivo índice de atualização monetária aplicado pelo IPCA, a partir da citação.

**Fica, desde já, intimada a requerida de que deverá pagar a dívida oriunda da sentença no prazo de quinze dias úteis, contado do seu trânsito em julgado e independentemente de nova intimação. Após, havendo solicitação do credor, será realizada a execução da sentença.**

Sem custas e honorários, salvo recurso.

P. R. I.

Manaus, data registrada no sistema.

**Francisco Soares de Souza**  
JUIZ DE DIREITO

