



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS
COMARCA DE GOIÂNIA
11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Autos nº 5099792-80

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento proposta por Zulma Pereira Afiune e Bruna Afiune de Paiva em desfavor de Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A e Companhia Panamena de Aviación S/A partes qualificadas, sendo dispensado o relatório nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

A ação se desenvolveu com base na Lei nº 9.099/95, além do Código de Processo Civil, ressalvando que a julgo antecipadamente, nos termos do art. 355, I, do mesmo Código, porque a prova documental produzida se revela suficiente ao convencimento deste juízo, estando presentes os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo.

E ainda, não há irregularidades ou vícios capazes de invalidar esta ação e, quanto às preliminares suscitadas, verifico que se confundem com o mérito e, por isso serão analisadas conjuntamente. Assim, passo ao exame do mérito, onde pretende a parte autora obter indenização por dano moral decorrente do extravio temporário de sua bagagem, além do suposto atraso de voo comercializado pela parte requerida.

Inicialmente, é necessário esclarecer se a legislação aplicável a este caso será o Código de Defesa do Consumidor ou as Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal, porquanto a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal dispõe que nos transportes aéreos internacionais, em regra, devem ser observadas aquelas convenções, face ao disposto no art. 178 da Constituição Federal. Contudo, o entendimento do STF se limita às questões relacionadas ao dano material, ou seja, o dano moral deve ser analisado segundo as regras do CDC:

44.3. De saída, ressalto que o Supremo Tribunal Federal, por meio do Tema 210, entendeu que no caso de extravio de bagagem em transporte aéreo internacional, não é aplicável o CDC, mas sim a Convenção de Varsóvia/Montreal e demais acordos internacionais. Contudo, tal entendimento - prevalência de acordos internacionais em detrimento do CDC em transporte aéreo internacional - relaciona-se a indenizações por danos materiais, de modo que o Código de Defesa do Consumidor continua plenamente aplicável em relação a indenizações por danos morais. (TJGO, 3ª TRJE, Recurso Inominado

Valor: R\$ 30.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA - Data: 16/06/2025 19:03:52



Cível 5701935-61, Rel. Roberto Neiva Borges, julgado em 17/06/24).

4. O Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE nº 636.331/RJ (Tema 210), com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: *Nos termos do artigo 178, da Constituição Federal, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.* Contudo, é importante mencionar que o referido tema abordou apenas a limitação da responsabilidade quanto aos danos materiais decorrentes, pontualmente, do transporte de bagagem, devendo ser aplicado o código de defesa do consumidor nas demais hipóteses. (TJGO, 4ª TRJE, Recurso Inominado 5715139-75, Rel. Alano Cardoso e Castro, julgado em 07/05/24).

Em suma, não há se falar em indenização pelo dano material decorrente de atraso na entrega das bagagens, porquanto a parte requerida procedeu à devolução dentro do período de vinte e um dias, nos termos da Resolução 400 da Anac:

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

Com relação ao dano moral, é necessário aferir a presença de seus elementos ensejadores: ação/omissão, resultado danoso e nexos causal, além da comprovada afronta aos direitos da personalidade da vítima, como imagem, dignidade, privacidade etc, ao ponto de lhe provocar dor, angústia, sofrimento, humilhação ou qualquer situação apta a subverter seu estado anímico ao ponto de prejudicar suas relações familiares, profissionais, sociais e seu lazer.

Pois bem, restou inequívoco que as autoras foram submetidas a diversas falhas graves no serviço contratado, pois dentre as irregularidades constatadas, destaca-se a ausência de assistência adequada à autora Zulma, na condição de idosa, a qual em razão de sua idade avançada e necessidade de cuidados especiais, não teve à sua disposição cadeira de rodas nem recebeu o auxílio prioritário devido. Ademais, verificaram-se atrasos reiterados de voos, extravio temporário de bagagens, incluindo malas contendo medicamentos essenciais, bem como completa ausência de suporte logístico



e material por parte da empresa.

Ademais, fatos como a espera por mais de dez horas, sem assistência no aeroporto do Panamá, atraso de seis horas no voo de Belo Horizonte a Goiânia e o extravio de três malas, sendo duas localizadas somente no dia seguinte, são suficientes para evidenciar o dano moral sofrido pelas autoras, especialmente diante da condição de vulnerabilidade da autora Zulma. Portanto, resta indubitável a falha na prestação dos serviços ofertados pela parte requerida, pois além de não ter sido prestada qualquer assistência material, nos termos do arts. 26 e 27 da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil - Anac, houve sucessivos atrasos, bem como o extravio, ainda que temporário, da bagagem, provocando um efetivo prejuízo extrapatrimonial. Portanto, competia à parte requerida o ônus de comprovar a correta prestação dos serviços e da assistência material, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil:

2. Em se tratando de típica relação de consumo, incidem as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova. 3. O prestador de serviços, em razão do risco da atividade, responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por falha ou má prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa, conforme disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que a sua responsabilidade somente será afastada caso comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. (TJGO, 3ª TRJE, Recurso Inominado Cível 5145833-04, Rel. Elcio Vicente da Silva, julgado em 13/11/23).

4. Comprovado o ato ilícito, que ultrapassa o mero dissabor, a fixação do quantum indenizatório deve observar as particularidades do caso concreto, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade e o caráter preventivo e punitivo do instituto bancário. (TJGO, 7ª Câmara Cível, Apelação Cível 5299512-14, Rel. Fabiano Abel de Aragão Fernandes, julgado em 09/07/24).

5. Para configuração do dano moral, basta que a situação ultrapasse o mero dissabor, situação verificada no caso. 6. A modificação do valor arbitrado a título de indenização por dano moral ocorrerá quando comprovado que o valor arbitrado na origem não corresponde aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (Súmula n. 32 deste Tribunal). (TJGO, 5ª Câmara Cível, Apelação Cível 5645554-67, Rel. Maurício Porfírio Rosa, julgado em 08/07/24).. Em se tratando de típica relação de consumo, incidem as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova. 3. O prestador de serviços, em razão do risco da atividade, responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por falha ou má prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa, conforme disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que a sua responsabilidade somente será afastada caso comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. (TJGO, 3ª TRJE, Recurso Inominado Cível 5145833-04, Rel. Elcio Vicente da Silva, julgado em 13/11/23).



Desse modo, provado o dano extrapatrimonial, igualmente, gera o dever de indenizar, o qual deve se ater ao princípio da equidade, mesmo porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão de proporcionar uma justa reparação, evitando-se o enriquecimento indevido, além do caráter educativo, a fim de prevenir a ocorrência de situação semelhante, motivo pelo qual entendo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autora, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a ser dividido igualmente entre as requeridas, atende a esses requisitos.

Destarte, concluo pela falha na prestação dos serviços decorrente do atraso de voos, extravio temporário de bagagens e total ausência da indispensável assistência material determinada pela Anac, mormente considerando a idade avançada da autora Zulma, restando suficientemente provado o dano moral perpetrado pelas requeridas.

Relativamente à atualização do valor devido, a correção monetária será pelo INPC, a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

PELO EXPOSTO, julgo procedente o pedido inicial, com resolução do mérito, em face Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A e Compania Panamena de Aviación S/A, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Em consequência, condeno, solidariamente, as requeridas no pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autora, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de dano moral, devidamente atualizado, conforme acima especificado, no prazo espontâneo máximo de dez dias.

Sem custas e honorários advocatícios, não havendo a interposição de recurso, conforme art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95. E, por fim, transitando em julgado e não havendo o cumprimento da obrigação, conforme acima estipulado, aguarde-se a parte autora dar início ao cumprimento desta sentença e, na sua inércia, archive-se, imediatamente, com a devida baixa, independente de intimação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Roberto Bueno Olinto Neto

Juiz de Direito

BV/RB

