



Poder Judiciário
Estado de Goiás
Comarca de Goiânia
4º Juizado Especial Cível
gab4juicivelgoiania@tjgo.jus.br

R. 72, s/n - Jardim Goiás, Goiânia - GO, 74805-480 - Complexo dos Juizados Cíveis - Comarca de Goiânia

Processo: 5461686-81.2025.8.09.0051

Requerente(s): Graziele Daniel

Requerido(s): Azul Linhas Aereas Brasileiras S.a.

PROJETO DE SENTENÇA

(Nos termos dos artigos 136 a 139 do Código de Normas e Procedimento do Foro Judicial, o presente ato servirá, também, como Mandado de Citação/Intimação/Averbação e Ofício)

Relatório dispensado por força do art. 38 da Lei 9.099/95, eis o resumo dos fatos.

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais ajuizada por HERALDO AUGUSTO ALVES MARTINS e GRAZIELE DANIEL em face de AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

Os AUTORES narram que adquiriram passagens aéreas para uma viagem em família com destino a Chapecó/SC, com o intuito de visitar a mãe da AUTORA.

Afirmam que o voo de ida, programado para 21/05/2025, partindo de Goiânia com conexão em Viracopos, sofreu uma alteração inesperada: a aeronave, em vez de seguir para Chapecó, foi desviada para Porto Alegre/RS, cidade a mais de 10 horas de distância terrestre do destino final.

Alegam que a companhia não ofereceu qualquer assistência material, como hospedagem ou alimentação, propondo apenas um transporte rodoviário, que foi recusado pelos AUTORES por ser inviável, dado que viajavam com uma filha bebê.

Diante do descaso, foram forçados a arcar com custos de aluguel de carro, combustível



e hotel, chegando ao destino com mais de 27 horas de atraso.

No voo de volta, em 28/05/2025, os problemas se agravaram: o voo foi cancelado no momento do check-in, sendo remarcado para outro voo com duas conexões, que também foi cancelado. Após mais de 24 horas de espera, conseguiram embarcar em um novo voo no dia seguinte (29/05/2025), que sofreu atraso, resultando na perda da conexão final para Goiânia.

Afirmam que foram obrigados a pernoitar em Campinas, sem acesso a bagagens e com a filha doente, que estava sem fraldas e medicamentos.

O desembarque em Goiânia ocorreu apenas em 30/05/2025, com um atraso total superior a 42 horas na volta. Para agravar, ao chegarem, constataram o extravio de uma de suas bagagens.

O atraso total acumulado na viagem superou 70 horas.

Ante os fatos narrados, requerem a condenação da RÉ ao pagamento de R\$ 30.000,00 a título de danos morais e R\$ 3.117,37 por danos materiais.

A empresa AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. apresentou sua contestação, na qual, preliminarmente, pugna pela aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) em detrimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), argumentando tratar-se de legislação específica para o transporte aéreo.

No mérito, quanto ao voo de ida, admite a alteração da rota para Porto Alegre/RS, mas justifica a medida pela ocorrência de condições meteorológicas adversas em Chapecó/SC, o que caracterizaria evento de força maior, excludente de sua responsabilidade.

Afirma ter oferecido a opção de transporte terrestre, a qual teria sido recusada pelos AUTORES, que optaram por seguir viagem por conta própria, assumindo os custos.

Em relação ao voo de volta, atribui o cancelamento inicial também às condições climáticas desfavoráveis e alega ter prestado a devida assistência com acomodação e fornecimento de alimentação e hospedagem.

Admite o atraso no voo de acomodação, mas o classifica como decorrente de questões operacionais.

Sobre o extravio de bagagem, sustenta que foi temporário e que a mala foi localizada e entregue no mesmo dia do desembarque dos AUTORES, dentro do prazo legal estabelecido pela Resolução 400 da ANAC.

Por fim, nega a existência de danos materiais, pois os gastos foram incorridos por decisão unilateral dos AUTORES, e rechaça o pedido de danos morais, classificando os eventos como meros aborrecimentos que não configuram lesão aos direitos da personalidade.

Requer, ao final, a total improcedência dos pedidos autorais.

Vieram os autos conclusos.

É, em síntese, o relatório. DECIDO.

FUNDAMENTAÇÃO



1. DAS QUESTÕES PRELIMINARES

Da aplicação do Código da Aeronáutica

Afasto a preliminar suscitada pela requerida, pois a jurisprudência do STJ firmou o entendimento de que a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços após a entrada em vigor da Lei nº 8.078/90 não é mais pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO . FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. (1) RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. (2) VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC . OMISSÃO INEXISTENTE. PRETENSÃO DE CONFERIR CARÁTER INFRINGENTE AO RECURSO ACLARATÓRIO. (3) CONVENÇÕES INTERNACIONAIS. INAPLICABILIDADE . PREVALÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES. RESPONSABILIDADE DA RÉ CONFIGURADA. (4) DEVER DE INDENIZAR RECONHECIDO . (5) QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO COM RAZOABILIDADE. (6) HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS QUE ATENDEM AOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS NO ART. 20, § 3º, DO CPC. REFORMA DO JULGADO . INVIABILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DESTA CORTE. 1. As disposições do NCP, no que se refere aos requisitos de admissibilidade dos recursos, são inaplicáveis ao caso concreto ante os termos do Enunciado Administrativo nº 2 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça . 2. Inexiste violação do art. 535 do CPC quando o Tribunal a quo se manifesta clara e fundamentadamente acerca dos pontos indispensáveis para o desate da controvérsia, sendo desnecessário rebater uma a uma as razões suscitadas pelas partes. 3 . A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento de que a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços após a entrada em vigor da Lei nº 8.078/90 não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se ao Código de Defesa do Consumidor. 4. O Tribunal local, soberano na análise do acervo fático-probatório dos autos, reconheceu o dever de a companhia aérea indenizar seu cliente ante a má prestação de serviços, com base nas provas dos autos . A reforma de tal entendimento atrai o óbice da Súmula nº 7 do STJ. 5. O valor da indenização fixada em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) pelo Tribunal local não destoia dos aceitos por esta Corte para casos semelhantes, devendo ser mantido conforme fixado, porquanto atende ao caráter pedagógico da medida, sem, contudo, ensejar o enriquecimento ilícito da parte . 6. Ressalvadas as hipóteses de valores irrisórios ou exorbitantes, investigar os motivos que firmaram a convicção do magistrado na fixação dos honorários bem como promover a sua modificação, quer para majorá-los quer para reduzi-los, demanda o reexame do substrato fático dos autos, o que é defeso ao STJ em face do teor da Súmula 7/STJ (AgRg no REsp 953.900/PR, Rel. Min . BENEDITO GONÇALVES, Primeira Turma, DJe 27/4/10). 7. Agravo regimental não provido. (STJ - AgRg no AREsp: 607388 RJ 2014/0290262-3, Relator.: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Julgamento: 16/06/2016, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 23/06/2016).

2. MÉRITO

No mérito, a controvérsia cinge-se à verificação da falha na prestação dos serviços de transporte aéreo pela RÉ e à existência de danos materiais e morais a serem indenizados.



Cumprir destacar, *ab initio*, que a relação estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a disciplina protetiva da legislação consumerista.

A responsabilidade civil das companhias aéreas, portanto, funda-se na teoria da qualidade do serviço, vinculada à segurança e eficiência que legitimamente se espera do transporte contratado. É o que dispõe o artigo 14 do CDC, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, bastando à parte consumidora comprovar o dano e o nexo causal, independentemente de culpa.

A falha na prestação do serviço é manifesta. Os AUTORES sofreram com desvio de rota, múltiplos cancelamentos e atrasos que, somados, ultrapassaram 70 horas, além do extravio temporário de bagagem.

A RÉ invoca a excludente de responsabilidade por força maior, atribuindo os problemas a condições climáticas adversas. Todavia, a jurisprudência pátria é pacífica no sentido de que eventuais problemas operacionais, incluindo os decorrentes de mau tempo, configuram fortuito interno, ou seja, risco inerente à própria atividade econômica explorada pela companhia aérea.

Nesse sentido:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. RESOLUÇÃO 400/2016 DA ANAC. CONDIÇÕES CLIMÁTICAS DESFAVORÁVEIS. NÃO COMPROVAÇÃO. DILIGÊNCIAS NÃO CUMPRIDAS PELA EMPRESA RECLAMADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO AJUSTADO AOS PARÂMETROS DAS TURMAS RECURSAIS. RECURSO DESPROVIDO. 1. Recurso inominado interposto por Gol Linhas Aéreas inteligentes S/A em razão de sentença prolatada pelo MM. Juiz de Direito do Juizado Especial Cível da comarca de Itapuranga/GO, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais e condenou a ora Recorrente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada Autor, em vista ao cancelamento unilateral do voo adquirido por eles. 2. Irresignada com a sentença singular, a Recorrente afirma que o cancelamento de voo em questão deu em razão de condições meteorológicas adversas, gerando intenso tráfego aéreo, não podendo ser responsabilizada por qualquer ônus reparatório, uma vez que trata-se de uma das causas excludentes de responsabilidade (caso fortuito ou força maior). Assevera que agiu de forma escorreita, não havendo que se falar em descaso ou outra conduta irregular capaz de ensejar reparação a título de danos morais. Alternativamente, pugna pela redução do quantum indenizatório fixado pelo magistrado singular. 3. Cumpre salientar, inicialmente, que a relação travada entre as partes é de consumo, motivo pelo qual se aplicam as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor? Lei 8.078/90. 4. O atraso do voo justificado pelas más condições climáticas é fato alheio à vontade da companhia aérea, que corroborado com a devida acomodação e assistência dos passageiros até seu destino final, não resulta em danos morais indenizáveis, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC. 5. Compulsando os autos, resta incontroverso que os Autores adquiriram passagens aéreas com destino a Porto Seguro/BA, com conexão em Brasília/DF, para o dia 17/04/2019, partindo de Goiânia/GO às 8h10min e com chegada prevista às 11h15min. Contudo, só embarcaram e chegaram ao destino final às 14 h do dia 18/04/2019, fato não impugnado pela companhia aérea. 6. Em que pese as alegações da parte Recorrente, não restou minimamente demonstrado que o voo adquirido pelos Recorridos tenha sido unilateralmente cancelado em razão de condições climáticas desfavoráveis, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, II, do CPC, haja vista a inexistência de qualquer documento apto a comprovar a impossibilidade de decolagem à época dos fatos em função do mau tempo. 7. Desse modo, tem-se denota-se a obrigação de indenizar por parte da companhia aérea Reclamada, haja vista os evidentes transtornos causados aos Autores. 8. Consoante o art. 27 da Resolução n. 400/16 da ANAC, a companhia aérea deverá providenciar: a) se o atraso for superior a uma hora, facilidades de



comunicação (inciso I); b) se superior a duas horas, alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual (inciso II); e c) superior a quatro horas, serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta (inciso III). 9. Ainda que reste incontroverso o fornecimento de alimentação aos Reclamantes, em atendimento à determinação prevista no inciso II, do art. 27 da Resolução n. 400/16 da ANAC, não se pode olvidar que o atraso excessivo na recomodação dos consumidores em outro voo, ocasionou a perda do passeio adquirido e programado em Arraial d'Ajuda, conforme afere-se do voucher colacionado no evento 01 ? arquivos 06 e 09). 10. Nesse compasso, perfeitamente configurados os requisitos da responsabilidade civil e, por consequência, o dever de reparação pela parte Recorrente, tornando cabível a indenização pelos danos morais sofridos pela parte Recorrida. 11. A fixação do quantum da indenização por danos morais deve ser norteada pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando as peculiaridades de cada caso específico, evitando-se que tal arbitramento seja elevado, a ponto de ensejar o enriquecimento sem causa da parte moralmente lesada, ou, ainda, que corresponda a um montante exageradamente ínfimo, que resulte em uma reprimenda inócua e desprovida do caráter pedagógico e preventivo dirigido ao causador do dano. 12. Levando-se em consideração o interesse jurídico lesado e, sopesando o valor indenizatório face às peculiaridades do caso concreto com base nas suas circunstâncias objetivas, tem-se que o montante da indenização arbitrado na sentença de primeiro grau, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada Autor, mostra-se razoável e adequado, sendo impositiva sua manutenção. 13. Recurso conhecido e desprovido. 14. Fica a parte Recorrente condenada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 55 da Lei n. 9.099/95. (TJ-GO 56015374320198090085, Relator: ALICE TELES DE OLIVEIRA, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 16/03/2021).

Tal fato não afasta o dever de indenizar nem, principalmente, o dever de prestar toda a assistência material necessária aos passageiros, conforme preconiza a Resolução nº 400/2016 da ANAC, arts. 21 e 27.

A RÉ não comprovou ter fornecido assistência adequada e integral (recomodação em voo compatível, alimentação, hospedagem), ônus que lhe incumbia, sobretudo após a inversão probatória. A oferta de transporte terrestre por mais de 10 horas a uma família com um bebê de colo não pode ser considerada uma alternativa razoável ou adequada.

Quanto aos danos materiais, os AUTORES apresentaram comprovantes de despesas com aluguel de veículo, combustível, hospedagem e alimentação, que totalizam o valor pleiteado de R\$ 3.117,37.

Tais gastos foram consequência direta da falha da RÉ em prover a assistência devida. A recusa dos AUTORES em aceitar a alternativa desarrazoada proposta pela empresa não os faz assumir os custos decorrentes da necessidade de contornar o problema criado pela própria fornecedora.

Portanto, o ressarcimento dos valores comprovadamente despendidos é medida que se impõe.

No tocante aos danos morais, a Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso X, assegura a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem, garantindo o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

No âmbito infraconstitucional, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece, em seu art. 6º, VI, como direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.



O art. 14 do CDC consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, impondo-lhe o dever de indenizar os danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

No caso em análise, é incontroverso que os autores foram submetidos a atrasos e cancelamentos sucessivos que, somados, ultrapassaram 70 horas, além do desvio de rota para cidade distante mais de 10 horas do destino contratado; da ausência de assistência adequada; da necessidade de arcar com hospedagem; transporte e alimentação por conta própria e do extravio temporário de bagagem.

A situação foi ainda mais gravosa pela presença de uma filha bebê, que adoeceu no curso da viagem, ficando sem medicamentos, roupas, fraldas e demais itens essenciais.

Tais circunstâncias ultrapassam, em muito, a fronteira do mero aborrecimento cotidiano. Trata-se de verdadeiro sofrimento físico e emocional, traduzido em angústia, cansaço, frustração, insegurança e sensação de desamparo, que atingem diretamente a esfera da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF).

A jurisprudência pátria é firme no sentido de que atrasos e cancelamentos de voos, quando superiores a quatro horas e desacompanhados da devida assistência, configuram dano moral presumido (in re ipsa), sendo desnecessária a comprovação do prejuízo extrapatrimonial, por decorrer da própria gravidade da falha.

No caso concreto, a conduta da ré violou diretamente os direitos da personalidade dos autores, que foram submetidos a uma experiência extremamente desgastante e incompatível com a legítima expectativa de segurança, eficiência e respeito inerentes ao contrato de transporte aéreo.

Dessa forma, mostra-se plenamente configurado o dano moral indenizável, devendo a indenização ser arbitrada de modo a proporcionar compensação adequada aos autores e, ao mesmo tempo, servir de desestímulo à repetição de condutas semelhantes pela companhia aérea.

Considerando a gravidade dos fatos, a intensidade do sofrimento experimentado, a presença de criança de colo em situação de vulnerabilidade, a repercussão prática do dano e a função pedagógica da medida, fixo o valor da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, quantia compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e em consonância com os parâmetros adotados pela jurisprudência em casos análogos.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC/15, sugiro o julgamento dos pedidos nos seguintes termos:

a) PELA PROCEDÊNCIA do pedido para condenar a requerida a restituir o valor de R\$ 3.117,37 (três mil, cento e dezessete reais e trinta e sete centavos), a título de dano material, corrigido monetariamente pelo IPCA desde o desembolso e acrescido de juros de mora mensais nos termos do artigo 406 do Código Civil a partir da citação;

b) PELA PARCIAL PROCEDÊNCIA do pedido para condenar a requerida ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), para cada autor, a título de danos morais, devidamente corrigida por meio do IPCA (artigo 389, parágrafo único, CC), a partir desta



sentença (Sumula 362 STJ), e juros de mora mensais nos termos do art. 406 e seus parágrafos do Código Civil, a partir da citação.

Submeto este projeto de sentença ao MM. Juiz titular deste Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação.

Maria Cláudia Soares de Moura Arcoverde
Juíza Leiga
SENTENÇA DE HOMOLOGAÇÃO

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pela Juíza Leiga, razão pela qual homologo o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários em caso de não interposição de recurso.

Transitada em julgado, inertes as partes, arquivem-se os autos.

Publicada eletronicamente.

Intimem-se.

Goiânia, datado e assinado eletronicamente.

GUSTAVO BRAGA CARVALHO
Juiz de Direito

(assinado eletronicamente)

Valor: R\$ 33.117,37
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA - Data: 01/10/2025 17:31:27

