



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de Goiânia
Primeiro Juizado Especial Cível
Rua 72, S/N, Jardim Goiás, Goiânia-GO, CEP 74.805-480.

ATA DE AUDIÊNCIA UNA – CONCILIAÇÃO E INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Aos 24 (vinte e quatro) dias do mês de Setembro de 2025, às 15h30, nesta cidade e Comarca de Goiânia, Estado de Goiás, na sala de audiências do 1º Juizado Especial Cível, a MMª Juíza **FABÍOLA FERNANDA FEITOSA DE MEDEIROS PITANGUI** — comigo abaixo assinada nos autos **de nº 5377017-95.2025.8.09.0051 — AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** tendo como promovente **EDUARDO FERREIRA DE OLIVEIRA**, e como promovido **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.** Presente virtualmente o Promovente, acompanhado da advogada **Dra. JULIANNA AUGUSTA SILVA PEREIRA, OAB/GO 58.390**, bem como a Promovida neste ato representada pelo preposto **ANGELO FREDERICO BATISTA LIMA, CPF 013.536.555-47**, desacompanhado de advogado. **Aberta a audiência**, tentado acordo, esse restou infrutífero. As partes não pediram depoimento pessoal ou trouxeram testemunhas, bem como, o Promovente apresentou impugnação a contestação, consoante mídia em anexo. Ato contínuo, a Juíza proferiu sentença nos seguintes termos: “Trata-se de **Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais** proposta por **Eduardo Ferreira de Oliveira** em face de **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.** Alega que adquiriu passagem aérea junto à Promovida saindo de Goiânia/GO em 28/04/2025, às 06h00 e com chegada a Corumbá/MS prevista para o mesmo dia as 09h45. Todavia, no voo de ida, a aeronave foi desviada para Campo Grande/MS – distante mais de 400km de Corumbá/MS, sem aviso prévio, além de ter pousado quase duas horas após o horário previsto. Foi necessário completar o trajeto por ônibus em condições precárias, demorando mais 07h para chegar ao destino, o que ocasionou a perda do primeiro dia de viagem de pesca, a qual já estava paga. Aduz que a viagem de volta – de Corumbá/MS para Goiânia/GO – estava marcada para o dia 03/05/2025, partindo às 10h05 e chegando em Goiânia às 18h45, porém este foi alterado de forma unilateral pela Promovida, resultando em chegada ao destino às 01h10 do dia

04/05/2025, ou seja, 9h após o planejado. Esclarece que a alteração no horário do voo de volta, foi comunicada antes mesmo da ida, sendo que a aceitou para não inviabilizar a viagem. Em face de todos os transtornos pleiteia indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 e por danos materiais no montante de R\$ 1.583,33. A Promovida apresentou contestação pleiteando a aplicação do Código Brasileiro da Aeronáutica em detrimento do CDC. Alega, ainda, que a alteração do local de pouso do voo de ida para Campo Grande/MS se deu em razão de condições meteorológicas adversas, consistente em névoa úmida em Corumbá. Sustenta ter prestado a assistência material devida e que, tais circunstâncias implicariam em inexistência do dever de indenizar. **Decido.** Não há razões para a prevalência do Código de Aeronáutica em face do Código de Defesa do Consumidor, pois o CBA é lei genérica e anterior, ao passo que CDC, específico para as relações de consumo e mais recente, sobrepõem-se ao primeiro. “RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM. RESTITUIÇÃO APÓS 24 HORAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 6. Quanto ao dano moral, assinalo que, **após a entrada em vigor da Lei nº 8.078/90, matéria não é mais regulada pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, estando subordinada Código de Defesa do Consumidor (Cf. STJ, AgRg nos EDcl no AREsp n. 418.875/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 17/5/2016, DJe de 23/5/2016), razão pela qual não se exige, no caso em análise, a comprovação do efetivo prejuízo.** (...) 14. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO (...) [TJGO – Recurso Inominado nº 6112129-21.2024.8.09.0051, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. FELIPE VAZ DE QUEIROZ, Publicado em 04/06/2025]” – destaquei. “AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC/1.973. INEXISTÊNCIA. OFENSA AOS ARTS. 165 E 458, II, DO CPC/1.973. NÃO OCORRÊNCIA. **CÓDIGO DE BRASILEIRO DE AERONÁUTICA E CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. INAPLICABILIDADE. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES. DANO MORAL. REVISÃO. SÚMULA 7/STJ. RECURSO NÃO PROVIDO.** (...) 3. O Superior Tribunal de Justiça possui o entendimento no sentido de que a responsabilidade civil das companhias aéreas por extravio de bagagem, após o advento da Lei n. 8.078/90, não é mais regulado pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores

alterações (Convenção de Haia e Montreal), tampouco pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, aplicando-se, em tais casos, o Código de Defesa do Consumidor. 4. O acolhimento da pretensão recursal sobre a ausência de abalo moral demandaria o revolvimento da matéria fático probatória, o que atrai a aplicação do óbice da Súmula 7/STJ.5. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no AREsp 874.427/SP, QUARTA TURMA, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, julgado em 04/10/2016, DJe 07/10/2016)". A matéria discutida constitui relação de consumo, conforme preceituado nos arts. 2º e 3º do CDC, tendo o consumidor o direito a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação e/ou quando for ele hipossuficiente (art. 6º, VIII, do CDC), consoante efetuado na decisão que recebeu a inicial. É dever das empresas de transporte aéreo garantir que as viagens dos passageiros sejam realizadas nos moldes previamente contratados, as quais somente se eximirão do dever de indenizar, caso haja a comprovação de caso fortuito (externo), força maior ou culpa exclusiva da vítima, o que, friso, não ocorreu no presente caso. Embora as situações climáticas adversas sejam consideradas fortuito externo, ou seja, constitui excludente de responsabilidade da companhia aérea, faz-se necessária prova de que tal circunstância tenha efetivamente ocorrido de modo a ocasionar o fechamento do aeroporto e/ou o cancelamento dos voos. Nesse sentido: "RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. ALTERAÇÃO DE HORÁRIO VOO. **CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS DESFAVORÁVEIS NÃO COMPROVADAS**. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...)

4. A falha na prestação de serviços restou amplamente provada. A situação fática narrada e os elementos de provas são uníssonos e harmônicos em apontar que a empresa aérea não cumpriu com o que fora estabelecido no âmbito da relação de consumo, na medida em que **a passageira chegou ao destino final após mais de 12 horas do que fora previsto** (evento 1 - arquivo 5 e 7). **5. A comprovação de ocorrência de clima desfavorável deve ser realizada com a apresentação de certidão ou atestado de entidade responsável pela administração dos aeroportos ou pela segurança de pousos e decolagens que demonstre a impossibilidade de realização da viagem no dia do fato, a subsidiar as informações contidas unicamente nas telas de sistema interno, que não detém força probatória suficiente para ensejar o suposto atraso do voo e caracterização de evento de força maior.** (...) Assim, tem-se que a parte recorrida não se desincumbiu do seu ônus processual, quanto aos fatos impeditivos, modificativos

ou extintivos do direito da parte autora/recorrente (art. 373, II do CPC). (...) 9. **Não há nessa situação caracterização da excludente da responsabilidade objetiva do transportador de pessoas, por força maior**, consoante Código Civil, artigos 734 e 737, ou diante dos termos do que dispõe o artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, respondendo a transportadora objetivamente. Precedentes: RI nº 6017753.78, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - de minha relatoria - de 01/04/2025; 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, RI 5539147-42, Juíza Relatora Roberta Nasser Leone, 31/05/2021 e 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, RI 5317990-65, Juíza Relatora Mônica Cezar Moreno Senhorelo, 30/05/2019. 10. Desta forma, **resta caracterizada a falha na prestação de serviço representada pelo descumprimento do contrato de transporte, o que dá ensejo ao dever de indenizar os danos causados ao passageiro.** (...) 18. RECURSO CONHECIDO PROVIDO. 19. Sem custas processuais e honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95. 20. Advirta-se que se opostos embargos de declaração com caráter protelatório, será aplicada multa com fulcro no art. 1.026, § 2º do Código de Processo Civil, se houver nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia. (TJGO – Recurso Inominado nº 5975173-95.2024.8.09.0051, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. FELIPE VAZ DE QUEIROZ, Publicado em 14/05/2025)” – grifei. “RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. CANCELAMENTO DE VOO. **ALEGAÇÃO DE MÁ S CONDIÇÕES CLIMÁTICAS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO SUFICIENTE.** RELATÓRIO METAR QUE, POR SI SÓ, NÃO CONFIGURA FORÇA MAIOR. ÔNUS PROBATÓRIO DA COMPANHIA AÉREA NÃO CUMPRIDO. PACIENTE BARIÁTRICA. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA ADEQUADA. ATRASO SIGNIFICATIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM PATAMAR RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) a pontualidade é parte central do contrato de transporte estabelecido entre as partes. (...) 8. No caso em tela, observo que **a recorrida não logrou êxito em comprovar a excludente de responsabilidade alegada. Isso porque a comprovação de ocorrência de clima desfavorável deve ser realizada com a apresentação de certidão ou atestado de entidade responsável pela administração dos aeroportos ou pela segurança de pousos e decolagens que demonstre a impossibilidade de realização da viagem no dia dos fatos, o que não ocorreu.** 9. O relatório METAR juntado pela recorrida não possui força probatória suficiente para, por si só, demonstrar a impossibilidade de

operação da aeronave e caracterizar evento de força maior. Trata-se de uma ferramenta de auxílio ao aprendizado, cuja simples leitura, muitas vezes, pode não ser suficiente para uma correta interpretação das condições climáticas. (...) 12. **O cancelamento de voo sem aviso prévio e justificado, aliado ao atraso de quase 21 horas na chegada ao destino final e à ausência de suporte adequado, configura grave falha na prestação do serviço de transporte aéreo, ensejando indenização pelos danos morais suportados.** 13. Constata-se, portanto, que a situação vivenciada pela recorrente ultrapassou o mero dissabor cotidiano, caracterizando violação a direitos da personalidade, especialmente considerando suas circunstâncias particulares: a condição de saúde que demandava cuidados específicos e a necessidade de chegar ao destino em razão da cirurgia de sua mãe. (...) 15. Ante o exposto, CONHEÇO do recurso inominado e, no mérito, DOU-LHE PROVIMENTO para reformar a sentença recorrida e julgar procedente o pedido inicial, condenando a recorrida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigidos monetariamente pelo INPC a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 16. Sem custas e honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95. 17. Advirto que eventuais embargos de declaração com caráter protelatório, em nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia, ensejará multa prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. (TJGO – Recurso Inominado nº 5561307-85.2024.8.09.0051, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dra. ANA PAULA DE LIMA CASTRO, Publicado em 11/04/2025)” – não há destaque no original. “JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (...) **O cancelamento de voo sem aviso prévio e justificado, aliado ao atraso de 27 (vinte e sete) horas na chegada ao destino final e à ausência de suporte adequado ao consumidor, configura grave falha na prestação do serviço de transporte aéreo, ensejando indenização pelos danos materiais e morais suportados.** (...) 6. Da mesma forma, cumpre salientar que a comprovação de ocorrência de clima desfavorável deve ser realizada com a apresentação de certidão ou atestado de entidade responsável pela administração dos aeroportos ou pela segurança de pousos e decolagens que demonstre a impossibilidade de realização da viagem no dia dos fatos, o que não ocorreu. Além

disso, o relatório METAR é uma ferramenta de auxílio ao aprendizado. Sua simples leitura, muitas vezes, pode não ser suficiente para uma correta interpretação do clima. Portanto, não é possível considerar que o mero relatório juntado tenha força probatória suficiente para ensejar o suposto cancelamento do voo e caracterização de evento de força maior. 7. Dessa feita, **não há que se falar em excludente de responsabilidade civil, sendo certo que, do acervo provatório acostado aos autos, resta cristalina a falha na prestação do serviço e, por conseguinte, o dever de indenizar os prejuízos causados.** (...) 9. No caso dos autos, o cancelamento do voo aliado à falta de assistência à parte reclamante, que culminou no cancelamento de compromissos profissionais e pessoais, configuram o ato ilícito praticado pela ré, de modo que constatado o dano sofrido pela parte autora e a existência de nexo de causalidade entre eles, configura-se o dever de indenizar. (...) 13. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. Sentença mantida por estes e seus próprios fundamentos. 14. Condena-se a recorrente em custas e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. 15. Advirta-se que se opostos embargos de declaração com caráter protelatório, será aplicada multa com fulcro no art. 1.026, § 2º do Código de Processo Civil, se houver nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia. (TJGO – Recurso Inominado nº 5727031-78.2023.8.09.0051, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. ROZEMBERG VILELA DA FONSECA, Publicado em 04/10/2024)” – grifei. Assim, o simples relatório METAR apresentado pela Promovida, que indica apenas "névoa úmida" (BR), não possui força probatória suficiente para demonstrar a impossibilidade de operação da aeronave. As notícias jornalísticas e telas sistêmicas internas não suprem a ausência de certificação oficial do fechamento do aeroporto ou impossibilidade de pouso/decolagem pela autoridade competente. O **dano material**, por ser de natureza patrimonial, ou seja, um abalo no patrimônio do ofendido, é um dano concreto, portanto, plenamente provável, inclusive em sua extensão e profundidade e, consoante o disposto no art. 402 do Código Civil, abrangem o que a vítima efetivamente perdeu e o que razoavelmente deixou de lucrar, incluindo os prejuízos os danos emergentes e os lucros cessantes. Trata-se de um dano concreto, ou seja, plenamente provável, inclusive em sua extensão e profundidade. O Promovente comprovou as despesas, bem como a perda de um dia da viagem, portanto, devida a indenização por **dano material** no montante de R\$ 1.583,33 (um mil quinhentos e oitenta e três reais e trinta e três centavos). O **dano moral** consiste em significativa lesão a direito da personalidade, provocando dor, humilhação e constrangimento que refogem às raias da normalidade. A dignidade humana é um bem

comum, independentemente de formação social e cultural. O que se busca com a reparação do dano moral é o suprimento, a compensação pela dor, humilhação, sofrimento e pela tristeza injustamente infligida à vítima em decorrência do ato danoso. No caso concreto, observa-se que não houve prévia comunicação da alteração de destino do voo de ida, violando a confiança contratual. Além disso, a Promovida impôs a conclusão da viagem via terrestre com mais de 7 horas de duração e em condições precárias, sem que restasse comprovada a absoluta impossibilidade de conclusão do itinerário por transporte aéreo. Desta feita, além da perda do tempo útil (REsp 1634851/RJ, STJ), há de se levar em conta a frustração de expectativa da Promovente, assim como o atraso de mais de 7 horas, destacando tratar-se, ainda, de pessoa idosa, com 73 anos na data do fato. Induvidoso que o presente caso não se trata de um mero sentimento superficial de desconforto mas, sim, de uma prestação deficitária de serviço, causadora de mal-estar e de sentimento profundo de ser desrespeitado. Para fixação do *quantum* a ser indenizado, há de se levar em conta que o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, visando castigar o causador do dano, pela ofensa que praticou; outra, de caráter compensatório, que proporcionará à vítima algum bem em contrapartida ao mal sofrido, levando-se em conta os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (STJ - AgInt nos EDcl no REsp n. 2.027.679/MG, Terceira Turma, Relatora Ministra Daniela Teixeira, julgado em 14/04/2025, DJEN de 23/04/2025), além da posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade, a repercussão da ofensa. Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial para: **a) CONDENAR** a Promovida a pagar ao Promovente, a quantia de **R\$10.000,00** (dez mil reais), a título de **indenização por danos morais**, acrescido de **correção monetária** pelo IPCA a contar **desta sentença** (Súmula 362 do STJ) e **juros** de mora mensais pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, nos moldes da Lei nº 14.905/2024, **desde a citação**; **b) CONDENAR** a Promovida ao pagamento de **R\$ 1.583,33** (um mil quinhentos e oitenta e três reais e trinta e três centavos) a título de indenização por **danos materiais**, corrigidos monetariamente pelo IPCA-E e acrescidos de juros de mora mensais pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, ambos desde a data da viagem (28/04/2025); **c) DECLARAR extinto o feito COM julgamento de mérito**, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Nos Juizados Especiais Cíveis a regra é a isenção de custas, taxas e despesas, conforme disposto no art. 54, *caput*, da Lei 9.099/95. Portanto, a apreciação do pedido de gratuidade de justiça se dará em caso de eventual interposição de Recurso Inominado, improcedência dos Embargos à Execução e/ou

condenação em litigância de má-fé (art. 55, parágrafo único, da Lei 9.099/95 c/c art. 81, do CPC). Sem condenação em custas e honorários advocatícios, nos termos dos artigos 54 e 55, *caput*, da Lei 9.099/95. Fica a parte promovida desde já intimada e ciente, nos termos do artigo 52, inciso III e IV, da Lei 9.099/95, de que **deverá cumprir a obrigação de pagar no prazo de 15 (quinze) dias subsequentes ao trânsito em julgado da sentença, independentemente de nova intimação**, sob pena de incidir a multa do artigo 523, § 1º, primeira figura, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação). Advirto as partes que a interposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais, poderá ser sancionada com multa, conforme previsão na lei processual. Transitado em julgado, sem manifestação das Partes, archive-se. Saem os presentes intimados”. Nada mais havendo, encerrou-se o presente termo o qual vai devidamente assinado pelos presentes. Eu, Stéfany Luzia Oliveira de Queiroz Gallego Otero, que digitei.

Fabíola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui
Juíza de Direito
(assinado digitalmente)