



Poder Judiciário do Estado de Goiás

Comarca de Anápolis

1ª Vara Cível

Gabinete do Juiz Rodrigo de Castro Ferreira

Gabinete Virtual: <https://tjgo.zoom.us/j/3911002223>

Sala de Audiências: <https://tjgo.zoom.us/j/8351903137>

Atendimento UPJ: 3902-8878 - 3902/8879

WhatsApp Gabinete: (62) 3902-8873

Autos nº 5981685-35.2024.8.09.0006

Polo Ativo: Amanda Gabriele Silva

Polo Passivo: Tam Linhas Aereas S/a.

SENTENÇA

EMENTA: AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. EVENTO SOCIAL RELEVANTE. MADRINHA DE CASAMENTO. COMPROVAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUSÊNCIA DE CAUSA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO INTERNO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE

AMANDA GABRIELE SILVA, qualificada nos autos em epígrafe, ajuizou a presente ação de indenização por danos materiais e morais em face de **TAM LINHAS AÉREAS S/A**, também qualificada, aduzindo, em síntese, que adquiriu passagens aéreas junto à requerida para o trajeto Belo Horizonte/MG - São Paulo/SP - Goiânia/GO, com previsão de chegada em Goiânia/GO às 13h55min do dia 31/08/2024, data em que seria madrinha de casamento de sua amiga e que no dia do voo houve atraso de 30 minutos para a

Valor: R\$ 36.751,76
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
ANÁPOLIS - UPJ VARAS CÍVEIS: 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª E 6ª
Usuário: OLIN DANIEL FERREIRA SILVA - Data: 26/02/2025 09:18:15



decolagem no trecho Belo Horizonte/MG - São Paulo/SP, o que ocasionou a perda do voo subsequente para Goiânia/GO. Sustenta que após perder o voo para Goiânia/GO, foi instruída a permanecer em uma fila por aproximadamente 1h30min, sendo posteriormente redirecionada a outra fila, onde aguardou por mais 1h30min. Assevera que a requerida ofereceu um novo voo com saída às 17h20min e previsão de chegada em Goiânia/GO às 19h, mas ao chegar em Goiânia/GO, teve sua mala extraviada. Narra que por conta do atraso no voo, perdeu a cerimônia de casamento de sua amiga, na qual seria madrinha e que a ré não prestou qualquer assistência material, tendo a autora custeado a alimentação do próprio bolso. Afirma que a bagagem extraviada e seus pertences não foram encontrados até o ajuizamento da ação. Pleiteia: a) condenação da requerida ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 6.751,76 (seis mil, setecentos e cinquenta e um reais e setenta e seis centavos); b) condenação da requerida ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais); c) inversão do ônus da prova. Juntou documentos.

Deferido o pedido de gratuidade da justiça e recebida a inicial (evento nº 05), procedeu-se a citação da ré, tendo esta, sustentado, em síntese, na qual alegou preliminarmente a alteração do polo passivo. No mérito, sustentou que: a) o atraso no voo decorreu de motivos operacionais, tais como reacionário de aeronave, necessidade de higienização, realização do serviço de bordo, abastecimento, entre outros preparativos, bem como devido ao tráfego aéreo, caracterizando-se caso fortuito; b) não haveria provas do extravio da bagagem da autora; c) teria prestado assistência material; d) inexisteriam danos materiais e morais indenizáveis (evento nº 10).

Em réplica (evento nº 13), a autora reportou-se aos termos da inicial.

Intimadas para manifestarem sobre o interesse na conciliação, julgamento antecipado da lide ou produção de outras provas (evento nº 14), as partes pugnaram pelo julgamento antecipado do mérito (eventos nº 17 e 18).

É o relatório. Decido.

Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, não havendo nulidades ou irregularidades a serem sanadas, passo ao exame das questões preliminares.

A ré sustenta que a autora ajuizou a presente demanda em face de pessoa jurídica diversa, e sob tal fundamento, requer a alteração do polo passivo para TAM Linhas Aéreas S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 02.012.862/0001-60.

Entretanto, observo que a petição inicial foi corretamente direcionada à matriz TAM Linhas Aéreas S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 02.012.862/0001-60.

REJEITO, pois, a preliminar suscitada.

O feito comporta julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, sendo desnecessária a dilação probatória, por se tratar de matéria predominantemente de direito e estando suficientemente instruído com a documentação necessária para formar o convencimento do juízo.

Ademais, as partes manifestaram expressamente o desinteresse na produção de outras provas.

A relação estabelecida entre as partes é eminentemente de consumo, incidindo, *in casu*, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados ao consumidor, independentemente da existência de culpa, conforme o artigo 14, do CDC.

Aplica-se ao caso, ademais, a inversão do ônus da prova, com fulcro no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, diante da verossimilhança das alegações da autora e de sua hipossuficiência técnica em relação à ré.



De sua parte, a ré reconhece em sua contestação a existência de atraso no voo, todavia, aduz que este teria ocorrido em razão de "*reacionário de aeronave, necessidade de higienização, realização do serviço de bordo, abastecimento e outros preparativos*", além de "*caso fortuito provocado por tráfego aéreo*".

As alegações da ré não são suficientes para afastar sua responsabilidade, notadamente porque os motivos apresentados - reacionário de aeronave, higienização, serviço de bordo, abastecimento e outros preparativos - são considerados fortuito interno, inerentes à atividade empresarial da companhia aérea e, portanto, não têm o condão de excluir a responsabilidade que incide pelos danos causados à consumidora.

Evidentemente, problemas operacionais constituem fortuito interno, inseridos nos riscos da atividade econômica das transportadoras aéreas e não afastam o dever de indenizar:

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRESA AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. CANCELAMENTO DE VOO. TRÁFEGO AÉREO INTENSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ATRASO DE VOO. SUPERIOR A 08 (OITO) HORAS. PERDA DO VOO DE CONEXÃO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. HONORÁRIOS. BASE DE CÁLCULO. SENTENÇA REFORMADA. APELO CONHECIDO E PROVIDO. 1. **No caso incide as disposições da Lei n. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), eis que a relação estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, funcionando a requerida como fornecedora de produtos e/ou serviços, enquanto o autor é destinatário final de tais serviços.** 2. **É ônus do fornecedor de serviços provar a ocorrência de causa excludente de sua responsabilidade, como a inexistência de defeito do serviço prestado, e/ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.** (TJGO, Apelação Cível n. 5049795-07.2020.8.09.0051, rel. Des. Reinaldo Alves Ferreira, 2ª Câmara Cível, DJe 27/04/2022). 3. **A responsabilidade da empresa aérea é objetiva, ou seja, independe de culpa, podendo ser afastada somente nos casos em que restar provada excludente de responsabilidade civil. Problemas operacionais consistem em fortuito interno ? inerentes à natureza do serviço prestado ? não são suficientes para afastar a responsabilidade da companhia aérea transportadora.** 4. Havendo cancelamento de voo, sem a devida acomodação do passageiro na mesma data e horário segundo a legítima expectativa quando da contratação dos serviços, é de se reconhecer o direito a reparação pelo dano moral decorrente do desconforto e angústia experimentados. 5. In casu, o autor/apelante chegaria ao seu destino final às 22h15min do dia 15/08/2019, entretanto somente conseguiu chegar à cidade de Goiânia-GO por volta das 07h25min do dia 16/08/2019, o que totaliza mais de nove horas de atraso no aeroporto, enquadrando-se nos critérios estabelecidos pelo STJ para a caracterização do dano moral. 6. No caso o atraso foi de 9h, o que caracteriza o dever de indenizar conforme jurisprudência hodierna do STJ no montante de R\$7.000,00 para cada recorrente, valor que se mostra razoável respeitando a não incidência de enriquecimento ilícito. 7. Para o arbitramento da indenização por danos morais, deve-se considerar as circunstâncias fáticas, a repercussão do ilícito, as condições pessoais das partes, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e coerente com a média praticada em situações análogas. 8. Considerando a existência de condenação, esta deverá ser a base de cálculo dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §2º do CPC. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA.? (TJGO, Apelação Cível n.º 5295692-40.2021.8.09.0051, Desembargador Hamilton Gomes Carneiro, 5ª Câmara Cível, publicado em 02/02/2024) (grifei)

A ré não comprovou ter prestado a devida assistência material à autora, conforme determina a Resolução nº 400/2016, da ANAC, limitando-se a alegar genericamente que teria cumprido com suas obrigações, sem, contudo, apresentar documentos que corroborassem tal assertiva.

Por outro lado, a autora demonstrou por meio de documentos que o atraso no voo a impediu de



participar do casamento de sua amiga, no qual seria madrinha, evento social de grande relevância no contexto.

Quanto ao extravio da bagagem, a autora comprovou a ocorrência do fato por meio do "*Relatório de Irregularidade de Bagagem*" (evento nº 1, arquivo 13), bem como através dos e-mails enviados pela ré à consumidora (evento nº 13, arquivo 2), nos quais a companhia aérea reconhece o extravio e oferece valores a título de compensação.

A alegação da ré de que não existiria qualquer registro de extravio em nome da autora não subsiste diante da documentação apresentada.

Nos termos do artigo 734, do Código Civil, o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, exceto por motivo de força maior.

No caso, não restou comprovada pela ré a ocorrência de força maior ou qualquer outra excludente de responsabilidade, ao passo que a autora comprovou os seguintes prejuízos materiais: (i) R\$ 24,80 (vinte e quatro reais e oitenta centavos) referente à alimentação no aeroporto; (ii) R\$ 5.080,00 (cinco mil e oitenta reais) referente aos itens que estavam na bagagem extraviada, conforme descrição no Relatório de Irregularidade de Bagagem; (iii) R\$ 200,00 (duzentos reais) referente ao valor da própria mala extraviada; (iv) R\$ 300,00 (trezentos reais) referente ao aluguel do terno de seu namorado; (v) R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) referente ao aluguel de seu vestido; (vi) R\$ 996,96 (novecentos e noventa e seis reais e noventa e seis centavos) referente ao evento que participaria na volta à Belo Horizonte/MG.

Tais valores totalizam R\$ 6.751,76 (seis mil, setecentos e cinquenta e um reais e setenta e seis centavos).

A ré não impugnou especificamente os valores apresentados pela autora, limitando-se a negar de forma genérica a existência de danos materiais, sem apresentar provas que pudessem infirmar os documentos juntados pela consumidora.

Assim, considerando a verossimilhança das alegações da autora, a documentação apresentada e a ausência de impugnação específica quanto aos valores pleiteados, impõe-se a procedência do pedido de danos materiais.

No que se refere aos danos morais, tenho que restaram configurados no caso concreto.

Isso porque, o atraso do voo que resultou na perda de importante compromisso social (casamento de amiga no qual a autora seria madrinha), somado ao extravio da bagagem e à ausência de assistência material adequada, ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, caracterizando dano moral indenizável.

A jurisprudência deste e. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás é pacífica nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRESA AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. CANCELAMENTO DE VOO. TRÁFEGO AÉREO INTENSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ATRASO DE VOO SUPERIOR A 08 (OITO) HORAS. PERDA DO VOO DE CONEXÃO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. HONORÁRIOS. BASE DE CÁLCULO. SENTENÇA REFORMADA. APELO CONHECIDO E PROVIDO. ? (TJGO, Apelação Cível n.º 5295692-40.2021.8.09.0051, Desembargador Hamilton Gomes Carneiro, 5ª Câmara Cível, publicado em 02/02/2024) (grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REMARCAÇÃO DE VOO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. DANO MATERIAL. CARACTERIZADO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A responsabilidade civil da transportadora aérea é objetiva, por se encontrar configurada a



relação de consumo entre ela, prestadora de serviços e o seu consumidor, de acordo com a norma disposta no artigo 14 do CDC. 2. Não há que se cogitar em excludente de responsabilidade, uma vez que os riscos de atraso de voos são intrínsecos à própria atividade desempenhada pela companhia aérea, não podendo esta se valer de tal alegação, para ilidir a sua obrigação de reparar os danos sofridos pelo consumidor. 3. O valor do dano moral deve se ater a caracteres compensatórios, punitivos e pedagógicos, sempre atento aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Nessa ordem, impositiva a manutenção da quantia arbitrada. 4. Comprovado o efetivo dano material em decorrência da falha da prestação de serviço, é devida a indenização correspondente. Apelação conhecida e desprovida. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5529279-68.2022.8.09.0137, Rel. Des(a). DESEMBARGADOR GILBERTO MARQUES FILHO, 3ª Câmara Cível, julgado em 09/07/2024, DJe de 09/07/2024) (grifei)

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. SENTENÇA QUE CONDENOU A COMPANHIA AÉREA NOS DANOS EMERGENTES E MORAIS CAUSADOS, JULGANDO IMPROCEDENTE O PEDIDO DE LUCROS CESSANTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (...) 6.8 **Soma-se a isso que, em relação a quantificação do montante devido a título de dano moral, considerando-se, por um lado, os esclarecimentos feitos acima, e de outro, o caráter pedagógico da imposição ao pagamento da indenização, que visa a dissuadir a prática de condutas danosas, o papel reparatório que possui frente ao lesado, bem como observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, entendo que o valor arbitrado, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), deve ser mantido.** (...) (TJGO, RI n.º 5170400-74.2023.8.09.0051, de minha relatoria, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, publicado em 15/12/2023) (grifei)

Quanto ao valor da indenização, deve ser fixado com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico das partes e à extensão do dano, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como o caráter punitivo-pedagógico da medida.

No caso em tela, considerando a perda de um momento significativo na vida da autora (participar como madrinha de casamento de amiga), o extravio de bagagem com bens pessoais e a ausência de assistência material adequada, bem como, por outro lado, o porte econômico da requerida, entendo razoável a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para:

a) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 6.751,76 (seis mil, setecentos e cinquenta e um reais e setenta e seis centavos), corrigido monetariamente pelo INPC/IBGE, a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43, do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (artigo 405, do CC);

b) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), corrigidos monetariamente pelo INPC/IBGE a partir desta data (Súmula 362, do STJ) e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (artigo 405 do CC).

Considerando a sucumbência mínima, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publicada e registrada eletronicamente. Intimem-se.



Anotado o trânsito em julgado no PROJUDI, remetam-se os autos à Contadoria Judicial para se apurar o valor das custas processuais finais e a posterior intimação da parte devedora para efetuar o pagamento, no prazo de 05 (cinco) dias, sendo o caso.

Decorrido o prazo sem pagamento, determino o arquivamento definitivo dos presentes autos, com averbação das custas finais.

Em caso de interposição de recurso de apelação e não havendo mais juízo de admissibilidade neste grau de jurisdição (Art. 1.010, § 3º, do CPC), determino a intimação da parte contrária para apresentar as contrarrazões, no prazo de 15 (quinze) dias.

Escoado o prazo sem manifestação, após certificação pela UPJ, ou juntadas as contrarrazões, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de Goiás, com nossas homenagens, para apreciação do recurso.

Cumpra-se, na íntegra, evitando-se a abertura de conclusão desnecessária.

Anápolis-GO, data da assinatura digital.

Rodrigo de Castro Ferreira

Juiz de Direito

Obs.: O presente ato decisório serve automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial, conforme estabelecido no artigo 136 do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial de 2022.

