



Poder Judiciário
Estado de Goiás
Comarca de Goiânia
4º Juizado Especial Cível
gab4juicivelgoiania@tjgo.jus.br
Avenida Olinda, Qd. G, Lt. 04 - Sala M28, Fórum Doutor Heitor Moraes Fleury - PARK LOZANDES -
GOIÂNIA/ CEP: 74884120

Processo: 5148327-40.2025.8.09.0051

Requerente(s): Daniel De Freitas Dornelas

Requerido(s): Tam Linhas Aereas 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 obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, proposta por Daniel de Freitas Dornelas e Carolina Nascimento Jubé em face de TAM Linhas Aéreas S.A. (LATAM), em razão da negativa de readequação ou cancelamento de passagem aérea adquirida para a segunda autora, mesmo diante de comprovada urgência médica.

Alega-se que, em 30/12/2024, Daniel adquiriu passagem aérea para Carolina, com embarque previsto para 18/01/2025, no trecho Navegantes/SC – Goiânia/GO. No entanto, diante de quadro clínico agudo da requerente, diagnosticada com transtorno misto ansioso e depressivo, síndrome de burnout, enxaqueca crônica e autismo, foi

solicitada à ré a antecipação ou o cancelamento da viagem com reembolso integral, mediante apresentação de relatório médico (MEDIF).

A companhia aérea recusou-se a atender ambos os pedidos, ofertando apenas a devolução das taxas de embarque (R\$ 164,15) e concedendo o valor restante da passagem (R\$ 636,30) como crédito para compra futura. Diante da recusa e da condição de saúde da passageira, o autor foi obrigado a se deslocar por via terrestre até Navegantes/SC, percorrendo cerca de 1.500 km, com custos adicionais.

A parte autora sustenta violação ao Código de Defesa do Consumidor e à legislação de proteção da pessoa com deficiência (Lei nº 13.146/2015), diante da omissão da ré em prestar assistência adequada a passageira em condição clínica especial. Requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para cada autor, além do estorno integral do valor da passagem no cartão de crédito utilizado na compra.

A empresa aérea requerida apresentou contestação sustentando, em síntese, a aplicabilidade do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Argumentou ainda pela legalidade das cláusulas contratuais pactuadas, negando qualquer abusividade. Sustentou que o contrato de transporte aéreo previa, de forma clara, a cobrança de multa em caso de cancelamento, conforme as regras da tarifa escolhida voluntariamente pela parte autora. A companhia afirma ter prestado as devidas informações sobre as condições da compra e que a prática está amparada pela Resolução nº 400/2016 da ANAC, que exige a disponibilização de ao menos uma opção tarifária com reembolso limitado a 5%, exigência que a ré alega ter cumprido.

Aduziu não ter ocorrido qualquer falha na prestação do serviço, tampouco ato ilícito ou dano que ensejasse responsabilidade civil. Ressaltou que houve devolução parcial das taxas de embarque e de assento (R\$ 45,15 e R\$ 119,00, respectivamente), além da disponibilização de crédito para utilização futura, medida que, segundo a ré, atende aos parâmetros legais e contratuais aplicáveis.

A companhia aérea também alegou a impossibilidade de reembolso integral, uma vez que a autora optou conscientemente por uma tarifa promocional, que prevê restrições expressas, dentre as quais a limitação ou inexistência de reembolso em caso de cancelamento por iniciativa do consumidor.

Quanto aos danos morais, segundo a ré, a situação narrada nos autos configura mero dissabor, sem gravidade suficiente para justificar indenização por violação extrapatrimonial.

Por fim, requereu a total improcedência dos pedidos, por inexistência de ato ilícito, legalidade contratual e ausência de comprovação dos danos alegados.

PRELIMINAR

1. Da aplicação do Código da Aeronáutica

Afasto a preliminar suscitada, 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.

Sustenta ainda que não houve falha na prestação do serviço, e que não restou comprovado qualquer dano material ou moral passível de indenização. Requer, ao final, a improcedência dos pedidos.

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 NCPC, 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 destoa 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).

MÉRITO

Verificada a desnecessidade de dilação probatória, impõe-se o julgamento antecipado da lide, com fulcro no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Inicialmente, reconhece-se a existência de relação de consumo entre as partes, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). A parte autora, na qualidade de destinatária final do serviço, e a ré,

enquanto prestadora de transporte aéreo remunerado, configuram, inequivocamente, uma típica relação consumerista.

Assim, é plenamente aplicável ao caso o regime protetivo do CDC, afastando-se a alegação de prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA).

Por se tratar de responsabilidade civil objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC), é desnecessária a demonstração de culpa. Bastam a demonstração do dano, do defeito na prestação do serviço e do nexo causal. No caso em análise, esses elementos encontram-se suficientemente comprovados nos autos.

É incontroverso que a parte autora adquiriu passagem aérea com embarque previsto para o dia 18/01/2025, e que, em razão de agravamento do quadro clínico da passageira Carolina Nascimento Jubé, diagnosticada com transtorno misto ansioso e depressivo, síndrome de burnout, enxaqueca crônica e autismo (TEA), foi solicitado à ré a antecipação do voo ou, alternativamente, o cancelamento com reembolso integral, instruído com documentação médica (MEDIF). A ré recusou ambos os pedidos, oferecendo apenas a restituição das taxas de embarque e o restante do valor em crédito para futura utilização, o que não atendeu às necessidades da situação emergencial vivida.

Tal conduta configura falha na prestação do serviço, violando os deveres de boa-fé, cooperação, adequação e transparência (arts. 4º, III, 6º, III, IV e V, e 14 do CDC). A negativa de remarcação ou reembolso diante de crise de saúde devidamente comprovada revela-se abusiva e desproporcional, ferindo, inclusive, a proteção legal conferida às pessoas com deficiência.

Com efeito, a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e a Lei nº 12.764/2012 (Lei Berenice Piana) asseguram à pessoa com transtorno do espectro autista tratamento prioritário, digno e acessível, inclusive quanto ao uso de meios de transporte.

O artigo 1º, §2º, da Lei nº 12.764/2012 equipara a pessoa com TEA à pessoa com deficiência para todos os efeitos legais. Já o artigo 4º, inciso II, da mesma norma, impõe ao Poder Público e à iniciativa privada o dever de assegurar o acesso a bens e serviços de forma que respeite a dignidade da pessoa com autismo e suas necessidades específicas.

A conduta da ré, portanto, viola frontalmente os princípios da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), da equidade e da proteção da pessoa vulnerável. O descaso com a urgência clínica de Carolina obrigou o autor a percorrer mais de 1.500 km por via terrestre, às suas expensas, para resgatá-la pessoalmente, o que agrava ainda mais os danos suportados.

A tentativa de justificar a recusa no fato de a tarifa contratada ser do tipo "light" não se sustenta. Primeiramente, porque não restou comprovado nos autos que a parte autora foi devidamente informada, de forma clara e ostensiva, quanto às limitações dessa modalidade, nos termos do art. 6º, inciso III, do CDC. Em segundo lugar, a cláusula que restringe ou inviabiliza o reembolso integral diante de motivo superveniente de força maior, como uma urgência médica, mostra-se abusiva, nos termos do art. 6º, V, e art. 51, IV e §1º, do CDC.

Ressalte-se que o consumidor tem o direito à modificação das cláusulas contratuais excessivamente onerosas em razão de fatos supervenientes, como é o caso da crise de saúde devidamente comprovada. A oferta de crédito forçado para futura utilização, sem alternativa de reembolso na mesma forma de pagamento utilizada, configura vantagem manifestamente excessiva e prática abusiva, vedada pelo artigo 39, inciso V, do CDC.

No que tange aos danos materiais, entendo que, diante da comprovação de que o valor total da passagem (R\$ 636,30) foi pago integralmente pelo autor Daniel com cartão de crédito de sua titularidade, e considerando a devolução parcial das taxas (R\$ 164,15), subsiste valor remanescente de R\$ 472,15, a ser restituído na mesma forma do pagamento.

Quanto aos danos morais, é indiscutível que a conduta da ré ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. Trata-se de situação que envolveu angústia, frustração, insegurança e descaso com uma pessoa vulnerável, causando prejuízos emocionais relevantes.

O autor Daniel foi compelido a resolver o problema com seus próprios recursos, após diversas tentativas frustradas de solução administrativa, demonstrando desvio produtivo e omissão da prestadora de serviços.

Nesse ponto, aplica-se a teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual o tempo indevidamente despendido para a solução de problemas gerados pelo fornecedor configura dano indenizável.

A negligência e a ausência de assistência da ré frente a uma situação de evidente vulnerabilidade e urgência médica caracterizam ofensa à dignidade da pessoa humana, sendo cabível a reparação pelo dano extrapatrimonial.

Considerando a gravidade da conduta, a natureza do dano, o caráter pedagógico da medida, e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo a indenização por danos morais em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada autor, valor que atende aos critérios jurisprudenciais para hipóteses similares e busca compensar adequadamente o sofrimento causado.

DISPOSITIVO.

FACE AO EXPOSTO, com fulcro no artigo 487, inciso I do CPC, sugiro por julgar os pedidos inaugurais, com resolução do mérito, da seguinte forma:

a) PELA PARCIAL PROCEDÊNCIA do pedido de indenização por danos materiais, para condenar a requerida a restituir o valor de R\$ 472,15 (quatrocentos e setenta e dois reais e quinze centavos), que deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, CC), acrescidos de juros de mora correspondente à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código (art. 406, § 1º, CC), com juros e correção da citação;

b) PELA PARCIAL PROCEDÊNCIA do pedido, para condenar a requerida ao pagamento da quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada autor, a título de indenização por danos morais, devendo ser corrigido monetariamente pelo INPC, a partir da presente data, conforme Súmula nº 362, do Superior Tribunal de Justiça, além de serem devidos juros de mora na ordem de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, consoante artigo 405, do Código Civil.

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)