



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de GOIÂNIA
Goiânia - 2ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º e 11º
RUA 72, , Qd. 15/19, 5º Andar - Complexo dos Juizados e Turmas Recursais, JARDIM GOIAS,
GOIÂNIA-Goiás, 74884120

PROJETO DE SENTENÇA

Dispensado o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95.

CANDACE ALCÂNTARA GUIMARÃES ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais em desfavor de **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.**, alegando, em síntese, que adquiriu passagem de Goiânia para Manaus, com conexão em Confins. O primeiro voo atrasou e, após o pouso, os passageiros ficaram retidos na aeronave por falta de portão. Quando conseguiu desembarcar e correr ao portão de conexão, o embarque já havia sido encerrado, sem que a Azul oferecesse apoio ou informações adequadas. Houve longa demora para entrega das bagagens e orientações contraditórias para remarcação do bilhete, que só foi obtida às 09h50. A autora foi realocada em novos voos, chegando ao destino quase 24 horas após o previsto, sem receber hospedagem e com vouchers insuficientes para alimentação. Dessa forma, a autora requer a indenização pelos danos morais e materiais sofridos.

A ré, preliminarmente, suscita incompetência territorial, afirmando que o comprovante de residência apresentado está em nome de terceiro, e defende a aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica, em vez do Código de Defesa do Consumidor. No mérito, afirma que o voo inicial sofreu pequeno atraso de 30 minutos por manutenção não programada, o que inviabilizou a conexão. Sustenta ter prestado toda a assistência necessária, com alimentação e reacomodação no próximo voo disponível, em conformidade com a Resolução 400/2016 da ANAC. Assim, requer a total improcedência da ação, alegando ausência de nexo causal e falta de comprovação dos danos. Subsidiariamente, pede que eventuais indenizações sejam fixadas dentro dos limites de razoabilidade, para evitar enriquecimento sem causa da autora.

Em impugnação à contestação, a parte autora rebate os argumentos da defesa e reitera pelos pedidos da inicial.

PRELIMINARES PROCESSUAIS

No que se refere à preliminar de incompetência territorial, fundada no argumento de que o comprovante de endereço estaria em nome de terceiro estranho à lide, tal alegação não merece acolhimento. O documento apresentado encontra-se em nome da genitora da autora, o que não constitui qualquer impedimento ao reconhecimento de seu domicílio. De todo modo, a própria autora juntou, em movimentação 30, arquivo 2, comprovante de endereço em seu nome, afastando definitivamente qualquer dúvida quanto à regularidade processual



Outrossim, o Código Brasileiro de Aeronáutica disciplina os aspectos da aviação civil e aeronáutica em nosso território. Todavia, em situações caracterizadas pela evidente relação de consumo, como na aquisição de passagens aéreas e na prestação de serviços por companhias aéreas, o diploma que se sobrepõe é o Código de Defesa do Consumidor (CDC), por se tratar de relação de consumerista, nos termos do art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, fora devida a aplicação do ônus da prova.

A interação estabelecida entre a parte requerida, na qualidade de prestadora de serviço, e a autora, na figura da consumidora, é emblematicamente consumerista. Dessa forma, a requerida se configura como fornecedora conforme artigo 3º do CDC, enquanto a autora enquadra-se na definição de consumidora estipulada no artigo 2º do mesmo código. Desse modo, é incontestável que o CDC deve prevalecer na regulação dos direitos e deveres recíprocos entre as partes, em detrimento do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Reforçando tal perspectiva, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) sedimentou o entendimento de que, após a vigência do Código de Defesa do Consumidor - CDC, em casos advindos de falha no serviço de transporte aéreo nacional pactuado entre passageiro e transportadora, sob a égide da relação consumidor-fornecedor, o CDC é o instrumento legal a ser aplicado. O Código Brasileiro de Aeronáutica fica em segundo plano, visto que estamos diante de uma genuína relação de consumo (AgInt no AREsp 874.427/SP).

Face ao exposto, **REJEITO** a preliminar suscitada pela requerida, determinando a aplicação prioritária do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto.

Assim, as condições da ação e os pressupostos processuais de desenvolvimento válido e regular do feito estão presentes de forma escorreita, não existindo nenhum motivo que empeça a decisão de mérito, estando ainda o processo apto ao julgamento antecipado da lide.

Destaco, de forma especial, que a eventual produção de provas orais em audiência de instrução e julgamento não alterariam a convicção desta Magistrada, pelo que se verá com a fundamentação expendida adiante no mérito.

DEFESA INDIRETA DE MÉRITO

Não foram invocadas e não vislumbro a aplicação de ofício acerca das matérias consubstanciadas em defesa indireta de mérito, *in casu*, a decadência ou a prescrição.

MÉRITO. FUNDAMENTAÇÃO

No mérito, é importante ressaltar que a relação havida entre as partes é nitidamente de consumo, encontrando, portanto, amparo no Código de Defesa do Consumidor, em especial, a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII. Incontestável, portanto, que o ônus da prova cabe à parte ré.

Imperioso, ainda, ressaltar que a opção da parte por litigar nesta seara, uma faculdade (Enunciado nº 1, do FONAJE), torna robustamente aplicável a legislação específica, ou seja, a Lei nº 9099/95, especialmente no que pertine aos artigos 5º e 6º, da Lei especial em comento.

Nesse contexto, portanto, há a inversão da prova *ope legis* em favor da pessoa consumidora, todavia, sem descurar da necessidade da parte autora, também, se desincumbir do mínimo probatório, especialmente afastando o cenário que imprima a prova da parte ré o matiz de “diabólica”.

Pois bem.



Verifica-se que a parte ré não demonstrou que prestou o serviço de forma escoreita para os autores, ônus que lhe cabia nos termos do art. 373, II, CPC.

Restou incontroverso nos autos que a parte autora adquiriu passagens aéreas junto à requerida para o trecho Goiânia–Manaus, com conexão em Confins, tendo a partida prevista para as 5h55 do dia 24/04/2025 e chegada ao destino final às 10h40. O primeiro voo, contudo, sofreu atraso que resultou na perda da conexão. Em razão disso, a autora foi realocada em novo itinerário, com acréscimo de conexão em Campinas/SP, chegando a Manaus apenas às 02h45 do dia seguinte, atraso total de 16 horas e 5 minutos em relação ao originalmente contratado.

A requerida, por sua vez, alega que o atraso do voo inicial, de aproximadamente 30 minutos, decorreu de manutenção não programada, o que teria inviabilizado a conexão subsequente. Sustenta ainda ter prestado toda a assistência necessária, inexistindo qualquer conduta ilícita capaz de gerar danos à autora.

Todavia, verifica-se que a prestação do serviço não ocorreu de forma adequada. Embora a autora tivesse adquirido bilhete com chegada prevista às 10h40, acabou alcançando seu destino apenas na madrugada do dia seguinte, após longa espera e realocação em rota mais extensa. O atraso superior a 16 horas evidencia falha significativa na prestação do serviço pela requerida, não afastada pelas justificativas apresentadas.

Conforme os artigos 21, 26 e 27 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, emanada da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, a empresa de Transporte Aéreo deve:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.



Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

A parte ré não se desincumbiu de provar a prestação da assistência devida aos autores, tratando-se de ônus processual exclusivo seu.

Cumprido destacar que de acordo com o entendimento jurisprudencial pátrio majoritário, o cancelamento/atraso de voo decorrente de motivos técnicos operacionais caracteriza a falha na prestação do serviço, consubstanciando-se em fortuito interno, ou seja, aquele inserido no risco inerente à atividade que as companhias aéreas exercem no mercado de consumo.

Além disso, é dever da parte ré garantir que as viagens dos passageiros sejam realizadas nos moldes previamente contratados. O problema proveniente de supostos motivos técnicos operacionais ou de readequação da malha aérea que provocam a alteração dos horários dos voos faz com que o serviço de transporte aéreo se torne defeituoso, gerando direito à indenização aos consumidores lesados.

Destaco, a esse respeito, que qualquer causa originária do atraso do voo – acidente aéreo, sobrecarga da malha aérea, condições climáticas desfavoráveis ao exercício do serviço de transporte aéreo, motivos técnicos operacionais, etc. – jamais teria o condão de afastar a responsabilidade por abusos praticados em momento posterior, haja vista tratar-se de fatos distintos. Afinal, se assim fosse, o caos se instalaria por ocasião de qualquer fatalidade, o que é inadmissível. Ora, diante de fatos como esses deve a fornecedora do serviço amenizar o desconforto inerente à ocasião, não podendo, portanto, limitar-se a, de forma evasiva, eximir-se de suas responsabilidades.

Assim, não há dúvidas sobre a configuração de danos morais indenizáveis, em razão dos transtornos experimentados pelo autor, vez que lhe foi imposto todo o desgaste de ter que esperar por mais de 16 (dezesesseis) horas, por atraso exclusivamente causado pela parte ré. São situações que extrapolam o mero dissabor e adentram na esfera do dano moral.

Ainda, acentuo que o prejuízo em debate é *in re ipsa*, isso quer dizer, prescinde da produção de provas, considerando que a materialização do dano moral ocorre quando da própria lesão do patrimônio abstrato ou imaterial do indivíduo, que consiste num bem ético-jurídico social que pode ser a liberdade, a honra, a dignidade, ou a simples paz ou tranquilidade de espírito. Esses elementos são impassíveis de prova material.

É certo que o dano moral é difícil de ser valorado, na medida em que afeta a honra das pessoas. Deve, assim, ser arbitrado valor que, considerando a gravidade dos fatos, sirva de conforto a quem é ofendido, sem implicar enriquecimento indevido, bem como incentive a



alteração da conduta de quem ofende.

Isto posto, vários fatores devem ser levados em consideração, como a capacidade econômica das partes e a repercussão do ato ilícito em análise. Assim, ante tais observações, **reputo como razoável no presente caso a fixação de indenização por dano moral em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).**

No tocante aos danos materiais, restou comprovado nos autos que a autora sofreu efetivos prejuízos em razão do atraso e da realocação de seu voo. A documentação acostada (mov. 1, arq. 10 e 12) evidencia gastos com alimentação no valor de R\$ 41,99, insuficientemente cobertos pelo voucher fornecido pela requerida, bem como a perda de rendimentos decorrente de atendimentos não realizados e supervisão não frequentada, totalizando R\$ 200,00. Dessa forma, o prejuízo material sofrido pela autora perfaz R\$ 241,99.

Nos termos do art. 186 do Código Civil, aquele que causa dano a outrem é obrigado a repará-lo, e o art. 927 reforça a obrigação de indenizar quando há comprovado o nexo causal entre a conduta e o dano.

Embora a autora tenha requerido a indenização em dobro, não se verifica hipótese legal que justifique tal majoração, a qual é prevista apenas em situações específicas de violação de direito do consumidor, como nos casos de cobrança indevida (art. 42, parágrafo único, CDC), não aplicável ao caso concreto. Assim, a reparação deve ocorrer em sua forma simples, correspondendo aos valores efetivamente comprovados.

Assim, julgo parcialmente procedente o pedido de indenização a título de danos materiais, fixando-a em **R\$ 241,99 (duzentos e quarenta e um reais e noventa e nove centavos)**, a ser paga em sua forma simples.

DISPOSITIVO

Isso acima posto e pelo seu silogismo, aplico o artigo 487, I do CPC e **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, extinguindo o feito com resolução do mérito**, para:

a) CONDENAR a requerida ao pagamento da quantia de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, a título de dano moral, acrescida de correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e com juros moratórios pela Selic, deduzido o índice de atualização monetária, a partir do evento danoso (24/04/2025).

b) CONDENAR a requerida ao pagamento da quantia de **R\$ 241,99 (duzentos e quarenta e um reais e noventa e nove centavos)**, a título de danos materiais, corrigida monetariamente (IPCA) desde o desembolso e acrescida de juros de mora pela Selic, deduzido o índice de atualização monetária, a partir da citação.

Observadas as formalidades legais e verificado o trânsito em julgado da presente sentença, não havendo manifestação, arquivem os autos com baixa.

Sem custas e honorários, conforme preconizam os artigos 54 e 55 da Lei nº 9.099/95.

Submeto o presente projeto de sentença para fins de homologação por parte do Juízo.

Jader Addad Abed Filho



Juiz Leigo

Autos nº: 5726672-60.2025.8.09.0051
Autor (a) (s): Candace Alcantara Guimaraes
Réu (s): Azul Linhas Aereas Brasileiras S.a.

HOMOLOGAÇÃO

O projeto de sentença retrata o entendimento deste magistrado no pertinente às conclusões alcançadas pela Sr. Juiz Leigo em relação aos fatos em discussão, vez que ele aplicou satisfatoriamente o ordenamento jurídico pátrio ao caso concreto.

À vista disso, homologo o projeto de sentença proferido acima, na forma do artigo 40 da Lei 9.099/95, para que produza jurídicos e legais efeitos.

Sem prejuízo do supramencionado, havendo o cumprimento voluntário e atempadamente da obrigação estampada na sentença, fica autorizada a expedição do respectivo alvará em favor da parte credora.

P.R.I.

17 de novembro de 2025

LETÍCIA SILVA CARNEIRO DE OLIVEIRA

Juiz de Direito

Valor: R\$ 8.483,98
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: DIOGO GUEDES SILVA - Data: 17/11/2025 20:00:17

