



Estado de Goiás

Poder Judiciário

Comarca de Goiânia

8º Juizado Especial Cível

Rua 72, Qd. C-15/19, Jardim Goiás, Complexo dos Juizados Cíveis e Turmas Recursais, 5º Andar, Goiânia/GO, CEP: 74805-480.

e-mail do Gabinete (assuntos do Gabinete): gab8jec@tjgo.jus.br e e-mail da UPJ (assuntos da UPJ): 2upj.juizadoscivgyn@tjgo.jus.br Telefone do Gabinete: (62) 3018-6862

Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

Processo n.: 5832019-82.2025.8.09.0051

Requerente: Maria De Fatima De Oliveira Guimaraes Abrao

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

SENTENÇA

Trata-se de *ação de indenização por danos morais e materiais* proposta por **Maria De Fatima De Oliveira Guimaraes Abrao e Paulo De Oliveira Abrao** em face de **Azul Linhas Aereas Brasileiras S.a.**, ambas as partes devidamente qualificadas na exordial.

Os autores narram que, em 06 de agosto de 2025, adquiriram passagens aéreas da empresa requerida, para o trecho Guarulhos/SP - Goiânia/GO, com partida prevista para 15 de agosto de 2025, às 06:00, e chegada às 09:50. Alegam que, por serem pessoas idosas e estarem retornando de uma longa viagem internacional, contrataram o serviço adicional "Espaço Azul", escolhendo as poltronas 4C e 4D para viajarem com mais conforto e juntos. Contudo, ao chegarem para o check-in no dia do voo, por volta das 04:00, foram informados, sem qualquer aviso prévio, da ocorrência de *overbooking* (preterição de embarque), não havendo espaço na aeronave. A única solução oferecida pela requerida foi a realocação em um voo de outra companhia (GOL), com partida às 08:35 e chegada em Goiânia às 10:35.

Além do atraso, foram acomodados em assentos separados (30A e 30F) no fundo da nova aeronave, perdendo o conforto adicional contratado. Sustentam que a requerida se negou a custear o

Valor: R\$ 24.000,00
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: FELIPE GUIMARAES ABRAO - Data: 16/03/2026 18:53:52



transporte entre os terminais e não efetuou o pagamento da compensação financeira prevista na Resolução nº 400/16 da ANAC. Em sede de preliminar, requereram tramitação prioritária do feito.

No mérito, pediram a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova, a condenação da requerida ao pagamento de danos materiais no valor de 500 DES (Direitos Especiais de Saque), sendo 250 para cada autor, e danos morais no montante de R\$ 24.000,00 (vinte e quatro mil reais), sendo R\$ 12.000,00 para cada um. Atribuíram à causa o valor de R\$ 24.000,00.

A empresa requerida, apresentou sua contestação no movimento 23, impugnando as alegações autorais. Inicialmente, argumentou pela aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) em detrimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), defendendo que a legislação específica do transporte aéreo deve prevalecer.

No mérito, sustentou que o impedimento de embarque não se deu por *overbooking*, mas sim pela necessidade de uma "manutenção não programada" na aeronave originalmente designada para o voo, o que levou à sua substituição por outra de menor capacidade, resultando em um "downgrade". Alegou que tal medida foi necessária para garantir a segurança do voo, um princípio fundamental da aviação civil. A requerida afirmou ter cumprido com suas obrigações ao reacomodar os autores no próximo voo disponível, ainda que de outra companhia aérea, prestando a devida assistência.

Defendeu a inexistência de dano moral indenizável, argumentando que a situação não ultrapassou o mero aborrecimento e que, conforme a jurisprudência, o simples atraso ou cancelamento de voo não gera dano moral *in re ipsa*, sendo necessária a comprovação de prejuízo efetivo, o que, segundo a requerida, não ocorreu. Por fim, refutou o valor pleiteado a título de danos morais, considerando-o excessivo e postulando, em caso de condenação, sua fixação em patamar razoável. Requereu a total improcedência dos pedidos formulados na inicial.

As partes pugnaram pelo *juízo antecipado do pedido* (evento n. 24).

É o breve relato. Decido.

Conforme acima relatado, as partes pugnaram pelo juízo antecipado do processo, estando o feito apto a receber julgamento no estado em que se encontra, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

A controvérsia reside na configuração da falha na prestação do serviço pela requerida e na existência e quantificação dos danos materiais e morais pleiteados. Verifica-se que os autores foram impedidos de embarcar no voo originalmente contratado (código de reserva KG29YY). A requerida atribui o ocorrido à necessidade de



substituição da aeronave por outra de menor porte (*downgrade*) devido a uma "manutenção não programada". Contudo, a companhia aérea não produziu qualquer prova que corroborasse sua alegação.

Diante da inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), cabia à requerida demonstrar a existência do fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos autores, o que não fez. A simples alegação, desacompanhada de documentos como laudos de manutenção ou registros operacionais, não se presta a afastar sua responsabilidade.

Ademais, a ocorrência de problemas técnicos ou a necessidade de manutenção são eventos inerentes à atividade de transporte aéreo, configurando o chamado fortuito interno, que não exclui a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC. A prática de vender mais passagens do que a capacidade da aeronave (*overbooking*) ou a substituição por aeronave menor sem garantir o transporte de todos os passageiros configuram falha na prestação do serviço e quebra do contrato de transporte.

Quanto aos danos materiais, o art. 21, inciso I, da Resolução nº 400/2016 da ANAC estabelece que, em caso de preterição de embarque, o transportador deverá ofertar compensação financeira. O art. 24, inciso I, da mesma resolução, fixa o valor de 250 DES (Direitos Especiais de Saque) para voos domésticos. Tendo em vista que a requerida não comprovou ter efetuado tal pagamento, a condenação ao ressarcimento no valor correspondente a 250 DES para cada autor é medida que se impõe.

No que tange aos danos morais, estes restaram devidamente configurados. Os autores, um casal de idosos, retornavam de uma longa viagem e, buscando conforto, contrataram assentos especiais ("Espaço Azul") para viajarem juntos. Foram surpreendidos no aeroporto com a notícia de que não poderiam embarcar, sendo realocados em voo de outra companhia, em assentos comuns, separados um do outro, e com chegada posterior ao previsto.

A frustração, o desconforto e a aflição vivenciados ultrapassam o mero dissabor cotidiano, caracterizando ofensa a direitos da personalidade. A situação impôs aos passageiros um estresse e um desgaste físico e emocional que poderiam ter sido evitados se a empresa requerida tivesse gerido a situação com a devida diligência e respeito ao consumidor. A conduta da companhia aérea violou a legítima expectativa dos autores, que confiaram na regularidade do serviço contratado.

Nesse sentido:

EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. ATRASO DE VOO. PERDA DA CONEXÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO

Valor: R\$ 24.000,00
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: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 16/03/2026 18:53:52



SERVIÇO. PASSAGEM ADQUIRIDA NA CATEGORIA CLASSE EXECUTIVA. REALOCAÇÃO EM ASSENTO INFERIOR (DOWNGRADE). ASSISTÊNCIA MATERIAL DEFICIENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Histórico. Trata-se de ação de indenização por dano moral ajuizada por Silvia Martins Resende em desfavor de Latam Airlines Group S.A., tendo como objeto a reparação por danos decorrentes de atraso de voo e perda da conexão. A autora adquiriu passagens aéreas junto à plataforma da empresa Latam, com trecho de ida Lisboa/São Paulo/Goiânia, em 13 de junho de 2025, partindo às 8h55 e previsão de chegada às 00h50, do dia 14 de junho de 2025. Alegou que realizou upgrade para a Classe Executiva pagando R\$ 6.600,00 (seis mil e seiscentos reais). Todavia, houve alteração no voo inicial, gerando a perda da conexão e cerca de duas horas e vinte minutos de atraso na chegada ao destino final. Explicou que foi realocada para voo com assento comum, não podendo usufruir do serviço da Classe Executiva bem como não recebeu a devida assistência material pela companhia aérea. Pleiteou a condenação da requerida ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de reparação extrapatrimonial. (1.1) O juiz de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial (evento 19), para condenar a companhia requerida ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais). O magistrado singular verificou que a parte autora adquiriu passagens aéreas na classe executiva e foi realocada em outro voo em um assento comum, uma situação que caracteriza vício na prestação do serviço, pois o downgrade forçado configura alteração unilateral do contrato em prejuízo do consumidor, prática vedada pelo art. 39, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor. Fundamentou que o dano moral se configurou por frustração das legítimas expectativas do consumidor. (1.2) A companhia aérea promovida interpôs recurso inominado em razão da sentença proferida (evento 24), sustentando que o atraso ocorreu em decorrência de uma manutenção não programada, priorizando-se a segurança de todos os passageiros e da tripulação. Defende que ofereceu toda a assistência material prevista na legislação competente e a ausência do dever de indenizar, uma vez que não houve falha na prestação do serviço. Aduz a ausência de comprovação do dano moral. Pugna pelo provimento do recurso para indeferir os pedidos iniciais e, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório

Valor: R\$ 24.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UJP JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 16/03/2026 18:53:52



fixado. (1.3). A parte autora apresentou contrarrazões (evento 28), defendendo que a sentença de origem, de forma precisa, reconheceu a falha na prestação do serviço, uma vez que a parte recorrente não comprovou ter exercido o dever contratado quanto à categoria da passagem, com violação aos princípios da boa-fé objetiva e transparência, essenciais nas relações de consumo, bem como causando circunstâncias que extrapolam o mero aborrecimento. Destaca que o valor indenizatório não se mostra desarrazoado, considerando o caráter da viagem e a falha da prestação do serviço, ensejando no cancelamento dos planos iniciais feitos com bastante antecedência, frustrando a tão sonhada experiência da recorrida. 2. Juízo de admissibilidade. Uma vez presentes todos os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, notadamente a adequação (próprio), legitimidade, tempestividade e o devido preparo (evento 24), conheço do recurso inominado (artigo 42 da Lei n. 9.099/1995). 3. Responsabilidade objetiva do prestador de serviços. Conforme disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, apenas se eximindo dessa responsabilidade se comprovar que: I ? tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; ou II ? a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro? (art. 14, § 3º da Lei n. 8.078/1990 ? CDC). 4. Fundamentos do reexame. Do acervo probatório carreado aos autos, denota-se que o atraso do primeiro voo (Lisboa/São Paulo) e o ?downgrade? da categoria do bilhete adquirido são fatos incontroversos nos autos, sendo que as partes litigantes divergem apenas quanto à responsabilidade e ao dever de indenizar da companhia aérea requerida. Ao contratar um serviço de transporte aéreo, espera-se, de forma legítima, que o embarque aconteça no voo e horário previamente agendado, conforme a oferta apresentada pela companhia aérea, decorrendo de tal pactuação a justa expectativa do consumidor em relação ao seu regular cumprimento. Comprovou-se a necessidade de realocação da autora diante da perda da conexão ocasionada por falha na prestação do serviço da requerida (manutenção não programada), ensejando atraso de mais de duas horas do horário originalmente previsto para a chegada ao destino e a modificação da categoria da passagem adquirida, de classe executiva para a classe comercial. 5. Parte recorrente que não impugnou os fatos

Valor: R\$ 24.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPP JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 16/03/2026 18:53:52



descritos na petição inicial, limitando-se a afirmar a inexistência de dano moral, pois cumpridas todas as disposições da Resolução n. 400 da ANAC, alegando que o atraso em questão teria ocorrido por manutenção não programada da aeronave. Não trouxe documentos comprobatórios à sua defesa e tampouco demonstrou que prestou todo o auxílio material necessário à consumidora, especialmente quando realocou a passageira para classe inferior à adquirida. A alteração de voo por motivos operacionais, sem adequada justificativa e assistência material, caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando responsabilidade objetiva do fornecedor. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5856118-87.2023.8.09.0051, Rel. Des. RICARDO TEIXEIRA LEMOS, 3ª Câmara Cível, julgado em 17/06/2025, DJe de 17/06/2025). 6. Dano moral. A indenização por dano moral é uma garantia fundamental inscrita na própria Constituição da República de 1988, no seu artigo 5º, incisos V e X, encontrando-se, também, assegurada no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. Não se refere a quaisquer sentimentos de incômodo ou de constrangimento, mas somente aqueles que dizem respeito à esfera íntima da pessoa, como sensações contundentes e duradouras de sofrimento ou humilhação que causem lesão aos direitos de personalidade. 7. Os abalos psíquicos suportados pela consumidora em virtude da evidente falha na prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros prestado pela companhia aérea acarretam frustração de expectativa, aflição, angústia que ultrapassam o aborrecimento e dissabor cotidiano, configurando dano moral passível de reparação. A Classe Executiva apresenta valores de passagens mais elevados do que a categoria convencional, não sendo razoável que a parte tenha sido privada pela empresa de usufruir do serviço exclusivo pelo qual pagou cerca de R\$ 6.600,00 (seis mil e seiscentos reais), em voo internacional, além do atraso sofrido e ausência de adequada assistência material. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5269812-41.2024.8.09.0051, Rel. Des. ALEXANDRE DE MORAIS KAFURI, 8ª Câmara Cível, julgado em 09/05/2025, DJe de 09/05/2025). 8. Valor indenizatório. A Súmula n. 32 do TJGO dispõe que: "A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação?". Levando-se em consideração o interesse jurídico lesado e, sopesando o valor indenizatório face às peculiaridades do caso concreto,

Valor: R\$ 24.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPP JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: FELIPE GUTMARRAS ABRÃO - Data: 16/03/2026 18:53:52



com base nas suas circunstâncias objetivas extraídas dos autos, tem-se que a quantia fixada de R\$ 9.000,00 (nove mil reais) atende os critérios que decorrem dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade bem como os parâmetros adotados por esta Turma Recursal, não merecendo reparos a sentença. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5809480-59.2024.8.09.0051, Rel. Cláudia Sílvia de Andrade, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 29/04/2025, DJe de 29/04/2025). 9. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 10. Parte recorrente condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 15% (quinze por cento) do valor da condenação (art. 55 da Lei n. 9.099/1995). (Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível, 5588644-15.2025.8.09.0051, VITOR UMBELINO SOARES JUNIOR - (MAGISTRADO UPJ SEGUNDO GRAU), 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 05/03/2026 13:33:28)

Considerando as particularidades do caso – autores idosos, a perda do conforto adicional contratado (assentos "Espaço Azul"), a separação do casal durante o voo e o atraso na chegada, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor se mostra razoável e proporcional.

Ante o exposto, nos termos artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **julgo parcialmente procedente** o pedido constante na inicial e, em consequência:

a) **Condeno** a requerida Azul Linhas Aereas Brasileiras S.a. pagar a quantia de 250 (duzentos e cinquenta) DES, para cada autor, acrescida de atualização monetária pelo IPCA, a ser convertido em moeda nacional na data do desembolso, e juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil, a partir da citação.

b) **Condeno** a requerida Azul Linhas Aereas Brasileiras S.a. pagar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, a título de danos morais, acrescida de correção monetária pelo IPCA, a partir da publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil, a partir da citação.

Sem custas e honorários, conforme orienta o artigo 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Certificado o trânsito em julgado, arquivem-se os autos.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios, será aplicada multa que não exceda 2% (dois por cento) do valor da causa (art. 1.026, § 2º, CPC).



No que tange aos recursos, deverá a Secretaria cumprir o Código de Normas Procedimentos do Foro Judicial, intimando as partes reciprocamente para contrarrazões.

Havendo pedido de gratuidade recursal, deverá a parte recorrente colacionar, prioritariamente, a última declaração de IR (atualizada), notadamente o item BENS E DIREITOS, ou documento que demonstre não estar a parte obrigada à referida declaração (retirado do site oficial da Receita Federal), consta geralmente a informação "Sua declaração não consta na base de dados da Receita Federal", o que equivale à isenção, bem como eventuais outros documentos que evidenciem a hipossuficiência financeira alegada, a critério do recorrente.

Só depois de devidamente formalizadas as providências de ordem cartorária, à conclusão.

Intimem-se.

Cumpra-se.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Éder Jorge
Juiz de Direito

Valor: R\$ 24.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPP JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: FELIPE GUIMARAES ABRÃO - Data: 16/03/2026 18:53:52

