



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS
COMARCA DE GOIÂNIA
11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Autos nº 5428285-57

SENTENÇA

Trata-se de ação indenizatória proposta por Greicy Spacassassi Cardoso e Luciano Paciello da Silveira em desfavor de Tam Linhas Aéreas S/A, partes qualificadas, sendo dispensado o relatório nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95, ressalvando que a julgo antecipadamente porque a prova documental anexada é suficiente ao convencimento deste juízo, estando presentes os pressupostos processuais e condições da ação. Sobre a preliminar de aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica, as normas do Código do Consumidor se sobrepõem àquele texto legal.

Em relação a preliminar de inépcia da inicial por ausência de comprovante de endereço, não remerece prosperar, pois o referido documento se encontra devidamente anexado no evento 1, arquivo 3. Quanto à ausência de pretensão resistida, a jurisprudência é pacífica ao afirmar não ser obrigatório o prévio esgotamento da via administrativa para configurar o *interesse de agir*, sob pena de ferir o princípio da inafastabilidade da jurisdição:

4.1. Quanto à preliminar de ausência de *interesse* processual, não há que se falar em necessidade de conclusão do procedimento administrativo como condição para o acesso à via judicial, uma vez que o exaurimento da via extrajudicial é mera faculdade da parte interessada, não constituindo condição indispensável para o ajuizamento da ação. (TJGO, 2ª TRJE, Recurso Inominado nº 5280359-17, Rel. Geovana Mendes Baía Moisés, Julgado em 03/02/25).

Assim, rejeito as preliminares suscitadas e passo ao mérito, onde pretende a parte autora obter indenização por danos material e moral decorrente de cancelamento de voo, sendo nítida a relação de consumo existente entre as partes e, por isso, cabível a inversão do ônus da prova, conforme previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, o ônus da prova era da parte requerida, pois a opção pelo rito dos Juizados Especiais impõe a aplicação dos arts. 5º e 6º da Lei nº 9.099/95, mas tal prevalência não libera a parte autora de provar, minimamente o fato alegado:

2. A aplicação da distribuição dinâmica do ônus da prova não dispensa o consumidor de apresentar prova mínima da

Valor: R\$ 30.570,00
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: 21/07/2026 16:01:40



verossimilhança de suas alegações nem impede o fornecedor de produzir prova em sentido contrário. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 6º, VIII; CPC, art. 373, § 1º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJGO, Agravo de Instrumento, Rel. Altair Guerra da Costa, 3ª Câmara Cível. (TJGO, 8ª Câmara Cível, Agravo de Instrumento 5094239-39, Rel. Juliana Pereira Diniz Prudente, julgado em 25/03/26).

Neste caso em análise, é incontroverso que a parte autora adquiriu passagem aérea para o trecho de Goiânia a São Paulo, com embarque previsto para 17/12/25, às 10:30 hs, e chegada às 12:15 hs do mesmo dia. Contudo, em razão do cancelamento do voo LA3097, foi reacomodada em outro voo, partindo às 20:35 hs e chegando ao destino final somente às 22:20 hs do dia 17/12/25, com um atraso estimado de dez horas, circunstância que ensejou desgaste físico e emocional significativo.

Pois bem, verifico ser incontroverso o fato da necessidade de realocação da parte autora em voo posterior, em razão da manutenção não programada da aeronave. Portanto, a controvérsia se restringe a analisar se a situação narrada é apta a ensejar o dever de indenizar. Entretanto, restou provado ter a parte requerida prestado a assistência material necessária, conforme arts. 26 e 27 da Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil - Anac, pois disponibilizou voo para o próximo horário disponível. Nesse contexto, embora tenha sido prestada a assistência material, restou evidenciada a falha nos serviços prestados, com frustração de uma legítima expectativa, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC.

Relativamente ao dano moral, nas circunstâncias do caso concreto, não se trata de mero aborrecimento, pois o atraso significativo extrapolou os limites do tolerável, configurando violação aos direitos da personalidade da parte autora. A jurisprudência tem se firmado no sentido de que atraso superior a quatro horas, configura dano moral presumido.

E ainda, restou configurado caso fortuito interno, não abrangido pelo Tema 1.417 do STF, o que atrai a responsabilidade civil objetiva da parte requerida. Com efeito, ficou demonstrado que a falha na prestação dos serviços ocasionou efetivo dano extrapatrimonial à parte autora, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, bem como dos arts. 186 e 927 do Código Civil. Por conseguinte, a parte autora chegou ao destino final com um atraso de dez horas, circunstância suficiente para caracterizar o dano moral e ensejar o dever de indenizar, sendo desnecessária maior dilação probatória sobre o ponto:

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. (TJGO, 3ª Câmara Cível, Apelação Cível 5529279-68, Rel. Gilberto Marques Filho, julgado em 09/07/24).

2. O fato de a companhia aérea ter providenciado a reacomodação dos passageiros do voo cancelado em outro voo, ainda que no mesmo dia, não exclui a responsabilidade decorrente de eventual atraso causado na viagem dos passageiros reacomodados. Desse modo, tendo havido atraso real superior a 4 horas ou por tempo suficiente para frustrar compromisso inadiável do passageiro (consumidor), verifica-se possível a compensação por dano moral, sendo presumido o dano na primeira hipótese. (TJGO, 5ª Câmara Cível, Apelação 0406332-45, Rel. Marcus da Costa Ferreira, julgado em 09/05/19). VII - O valor da indenização por lesão extrapatrimonial deve ser arbitrado entro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade entre a conduta ilícita praticada pela recorrente e o dano efetivamente sofrido pela reclamante, ora recorrida, contudo, sem caracterizar-se em enriquecimento ilícito. (TJGO, 2ª TRJE, Recurso Inominado Cível 5658680-53, Rel. Fernando Ribeiro Montefusco, julgado em 11/04/24).

Desse modo, resta caracterizado o dever de indenizar. E ainda, o valor a ser fixado deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida, evitando-se o enriquecimento sem causa, motivo pelo qual entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada parte autora, totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atende a esses requisitos.

No tocante ao dano material, restou comprovado o prejuízo suportado pela parte autora com o transporte via táxi para o deslocamento entre sua residência e o aeroporto. Isso porque, em razão do cancelamento, houve a necessidade de retornar para casa e aguardar o novo voo. Assim, considerando o conjunto probatório, entendo devida a restituição de apenas R\$ 380,00 (trezentos e oitenta reais), porquanto, em relação aos R\$ 190,00 (cento e noventa reais) para o deslocamento até o aeroporto para o embarque no novo voo, este deve ficar às expensas da parte autora.

Destarte, concluo pela responsabilidade civil da parte requerida ante a ausência de eventuais excludentes, impondo-se a procedência desta ação para condená-la pelos danos material e moral devidamente comprovados.

Relativamente à atualização do valor devido, a título de dano material, a correção monetária será pelo INPC, a partir do desembolso (Súmula 43 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (art. 405, CC). E, no dano moral, a correção monetária será pelo INPC, a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

PELO EXPOSTO, julgo procedente o pedido inicial, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Em consequência, condeno a parte requerida no pagamento de R\$



380,00 (trezentos e oitenta reais), a título de dano material, além de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada parte autora, totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de dano moral, devidamente atualizados, conforme acima especificado, no prazo espontâneo máximo de dez dias, a fim de evitar a propositura do cumprimento desta sentença, com os consectários legais decorrentes.

Sem custas e honorários advocatícios, não havendo a interposição de recurso, conforme art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95. E ainda, transitando em julgado e não sendo cumprida a obrigação, aguarde-se a parte autora dar início ao cumprimento desta sentença, mas caso permaneça inerte, archive-se, imediatamente, ficando dispensada nova intimação.

Sentença assinada, registrada e publicada digitalmente nesta data. Intimem-se.

Roberto Bueno Olinto Neto

Juiz de Direito

RG

Valor: R\$ 30.570,00
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: 21/07/2026 16:01:40

