



Poder Judiciário
Estado de Goiás
Comarca de Goiânia
4º Juizado Especial Cível
gab4juicivelgoiania@tjgo.jus.br

R. 72, s/n - Jardim Goiás, Goiânia - GO, 74805-480 - Complexo dos Juizados Cíveis - Comarca de Goiânia

Processo: 5267885-69.2026.8.09.0051

Requerente(s): Greice Grazielle De Araujo Pimentel

Requerido(s): Tam Linhas Aereas S/a.

PROJETO DE SENTENÇA

Relatório dispensado, nos termos do art. 38 da Lei 9.099/95, passo ao resumo dos fatos.

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais ajuizada por GREICE GRAZIELLE DE ARAÚJO PIMENTEL e FREDERICO CARNEIRO LEÃO DE BARROS PIMENTEL em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM AIRLINES BRASIL).

Os AUTORES narram que adquiriram passagens aéreas para uma viagem internacional de Goiânia (GYN) para Spokane (EUA), com conexões em Guarulhos (GRU) e Atlanta (ATL), com previsão de chegada em 16 de fevereiro de 2026.

Alegam que a viagem foi marcada por uma sucessão de falhas graves na prestação do serviço pela RÉ. O primeiro trecho (GYN-GRU) sofreu atraso, e, ao chegarem em Guarulhos, a aeronave ficou retida na pista por mais de uma hora, culminando em um desembarque remoto via ônibus.

Ressaltam que o AUTOR FREDERICO, pessoa idosa de 75 anos e cardiopata, não recebeu a assistência especial previamente solicitada, sendo forçado a descer escadas íngremes sem auxílio.

Posteriormente, foram confinados em uma sala de espera superlotada por aproximadamente cinco horas, da meia-noite às 05h00, sem atendimento prioritário.



A assistência material foi deficiente: o hotel conveniado cobrou indevidamente por almoço e por uma "meia diária" para estender o check-out, e os vouchers de alimentação foram recusados em estabelecimentos no aeroporto.

Em decorrência desses problemas, a acomodação ocorreu somente em 18 de fevereiro de 2026, resultando em um atraso superior a 48 horas e na perda de dois dias de viagem.

Fundamentam o pedido no Código de Defesa do Consumidor, requerendo a inversão do ônus da prova e a condenação da RÉ ao pagamento de R\$ 833,26 por danos materiais e R\$ 40.000,00 por danos morais (R\$ 20.000,00 para cada autor). Pleiteiam, ainda, os benefícios da justiça gratuita.

A empresa TAM LINHAS AÉREAS S.A., em sua contestação, argui, no mérito, defende a ausência de ato ilícito, atribuindo o atraso inicial do voo LA3131 a um "efeito reacionário" decorrente de restrições aeroportuárias anteriores, que impactaram a malha aérea em cascata, configurando, segundo ela, excludente de responsabilidade.

Sustenta que, diante da perda da conexão, os AUTORES foram acomodados no próximo voo disponível e que a assistência material foi devidamente prestada, com o fornecimento de vouchers para hotel e transporte.

Impugna os pedidos de danos materiais, afirmando que despesas extras com alimentação e farmácia decorreram de "mera liberalidade e preciosismo" dos AUTORES.

Nega a ocorrência de danos morais, classificando os transtornos como meros aborrecimentos do cotidiano, incapazes de gerar dever de indenizar, e argumenta que, para tal, seria necessária a comprovação de fato excepcional, o que não ocorreu.

Por fim, pugna pela total improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, pela redução do valor de eventual condenação, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Os AUTORES apresentam impugnação à contestação, rebatendo as preliminares e os argumentos de mérito. Quanto às preliminares, informam que a questão da irregularidade da representação processual foi sanada com a juntada de novas procurações, conforme determinação judicial.

No mérito, contrapõem o argumento de "atraso reacionário", classificando-o como fortuito interno, ou seja, um risco inerente à atividade empresarial da companhia aérea, que não exclui sua responsabilidade objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Criticam as provas apresentadas pela RÉ (telas sistêmicas) como unilaterais e insuficientes para comprovar a excludente de responsabilidade.

Reafirmam a grave falha na prestação do serviço, detalhando a sucessão de eventos: o atraso superior a 48 horas, a omissão de assistência especial ao passageiro idoso e cardiopata, o confinamento em sala superlotada e a assistência material inadequada que resultou em cobranças indevidas.

Sustentam que a situação vivenciada ultrapassa o mero dissabor, configurando dano moral presumido (*in re ipsa*) pela violação da dignidade, segurança e bem-estar, especialmente do passageiro vulnerável. Citam jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de Goiás para amparar o dever de indenizar em casos de atraso expressivo e falha na assistência.



Por fim, reiteram todos os pedidos da inicial, pugnando pela procedência total da ação.

Vieram os autos conclusos.

É, em síntese, o relatório. DECIDO.

Preliminares:

Inicialmente, analiso as preliminares arguidas pela RÉ.

A preliminar de inépcia da inicial por vício de representação deve ser rejeitada.

Conforme informado pelos AUTORES na impugnação (movimento 23), o vício foi devidamente sanado com a juntada de procurações atualizadas (movimento 12), em cumprimento a despacho anterior. Desse modo, a representação processual encontra-se regularizada.

Mérito:

A controvérsia central reside na existência de falha na prestação do serviço de transporte aéreo e no consequente dever de indenizar por danos materiais e morais.

A relação jurídica entre as partes é inegavelmente de consumo, atraindo a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em especial o regime da responsabilidade objetiva do fornecedor, previsto em seu art. 14.

A tese defensiva da RÉ, de que o atraso decorreu de "efeito reacionário" na malha aérea, não configura caso fortuito ou força maior capazes de excluir sua responsabilidade.

Tal evento é considerado fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade empresarial de transporte aéreo. A desorganização da malha, remanejamento de aeronaves e tripulação são questões operacionais que não podem ser transferidas ao consumidor.

A falha na prestação do serviço é manifesta e múltipla. O atraso final superior a 48 horas em voo internacional, por si só, já ultrapassa o mero aborrecimento.

A situação é agravada pela omissão de assistência especial ao AUTOR FREDERICO, passageiro idoso (75 anos) e cardiopata, que foi submetido a esforço físico indevido e arriscado no desembarque, em clara violação ao Estatuto do Idoso e à Resolução nº 280 da ANAC.

A espera de cinco horas em uma sala superlotada, sem atendimento prioritário, e a falha na prestação de assistência material (cobranças indevidas no hotel e recusa de vouchers de alimentação) completam o quadro de descaso e desrespeito ao consumidor.

Os danos materiais, no valor de R\$ 833,26, foram devidamente comprovados por meio de notas fiscais e recibos. Tais despesas (late check-out, alimentação e farmácia) foram consequência direta da falha da RÉ em prover a assistência integral a que estava obrigada pela Resolução nº 400 da ANAC. Portanto, o ressarcimento é devido.

Quanto ao dano moral, este se configura in re ipsa, ou seja, decorre da própria gravidade dos fatos.

A perda de dois dias de uma viagem internacional, a frustração das legítimas expectativas, o desgaste físico e emocional, e, sobretudo, a submissão de um passageiro idoso e com saúde vulnerável a condições de risco e humilhação, extrapolam em muito os dissabores do cotidiano.



A conduta da RÉ violou a dignidade da pessoa humana, a segurança e o bem-estar dos AUTORES, ensejando o dever de compensação pecuniária.

Para a fixação do quantum indenizatório, considero a gravidade da conduta da RÉ, a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a jurisprudência deste Tribunal em casos análogos. O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor se mostra adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

Dispositivo:

Ao teor do exposto, sugiro por JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

a) CONDENAR a RÉ, TAM LINHAS AÉREAS S.A., a pagar aos AUTORES a quantia de R\$ 833,26 (oitocentos e trinta e três reais e vinte e seis centavos), a título de danos materiais, a ser corrigida pelo IPCA desde a data em que o pagamento deveria ter sido realizado e de juros de mora, na forma do artigo 406 do Código Civil, a contar da citação;

b) CONDENAR a RÉ, TAM LINHAS AÉREAS S.A., a pagar a cada um dos AUTORES, GREICE GRAZIELLE DE ARAÚJO PIMENTEL e FREDERICO CARNEIRO LEÃO DE BARROS PIMENTEL, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), valor este corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da data desta sentença, nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, acrescida de juros de mora, na forma do artigo 406 do Código Civil, a contar da citação.

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)

1(1) Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial, de 2021-CGJ/GO Art. 136. Fica autorizada a adoção do despacho-mandado pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial, com exceção do alvará de soltura [...]

Valor: R\$ 40.833,26
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: GEOVANNA ESTABILE CHAVES - Data: 18/07/2026 13:38:09

