



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia - 6º Juizado Especial Cível

Processo nº: 5718587-51.2026.8.09.0051

Parte Autora: Lucas Vieira Da Silva Lopes

Parte Ré: Tam Linhas Aereas S/a.

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

SENTENÇA

Lucas Vieira da Silva Lopes e Lidielly Rodrigues de Paula Lopes ajuizaram ação de conhecimento em desfavor de **TAM Linhas Aéreas SA**, com a pretensão de serem indenizados pelos danos morais que entendem ter suportado, em virtude de falha na prestação de serviços.

Dispensável o relatório, em respeito aos princípios instituídos no art. 2º da Lei 9.099/95, considerando o art. 38 do mesmo ordenamento jurídico, que permitiu a sua supressão. Porém, faço um breve relato do feito.

Narram os Autores que, no retorno de viagem contratada de Porto Alegre/RS a Goiânia/GO, sofreram sucessão de falhas na prestação do serviço de transporte aéreo. Relatam que o voo LA4526 (Porto Alegre — São Paulo/Guarulhos), previsto para 20/06/2026, atrasou, ocasionando a perda da conexão de Guarulhos — Goiânia; que, ao desembarcarem em Guarulhos, foram encaminhados a setor de “recheck-in”, onde permaneceram cerca de duas horas em fila, durante a madrugada, sem assistência material, sem alimentação adequada e sem acesso às bagagens despachadas, nas quais se encontravam itens essenciais aos cuidados do filho, criança de apenas dois anos de idade, tais como leite e fraldas, tendo constatado, às 05h49, que a farmácia do aeroporto permanecia fechada.

Aduzem que a acomodação para o dia seguinte, no voo LA3372, com partida às 07h25 e chegada prevista a Goiânia às 09h05, tampouco solucionou o problema, porquanto a aeronave foi desviada ao Aeroporto Internacional de Brasília/DF, sendo o trecho final concluído por transporte terrestre (ônibus), somente alcançando o destino por volta das 15h30, ou seja, cerca de dezessete horas após a perda da conexão. Requerem a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada autor, totalizando R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais).

Citada, a requerida apresentou contestação (evento 22), pugnando pela improcedência integral dos pedidos. Sustenta, em síntese: a ausência de ato ilícito, porquanto o atraso do voo LA4526 (de 22 minutos, segundo seus registros) decorreria de “problemas operacionais do aeroporto”, configurando caso fortuito ou força maior, a romper o nexo de causalidade; a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor, invocando o Tema 1.417 do Supremo Tribunal Federal (ARE 1.560.244/RJ); o cumprimento integral dos deveres de informação, acomodação e assistência material previstos na Resolução nº 400/2016 da ANAC; a ausência de comprovação do dano moral, que não se presumiria; a inaplicabilidade da

Valor: R\$ 40.000,00
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: FILIPE VICENTE DA SILVA BATISTA - Data: 11/09/2026 18:41:37



Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Documento Assinado e Publicado Digitalmente em 04/09/2026 18:02:26

Assinado por VANDERLEI CAIRES PINHEIRO

Localizar pelo código: 109287615432563873186599833, no endereço: <https://projudi.tjgo.jus.br/p>

teoria do desvio produtivo; subsidiariamente, a fixação moderada do quantum. Requereu a improcedência do pedido autoral.

Na ocasião da audiência de instrução e julgamento, as partes foram ouvidas e, não havendo outras provas a serem produzidas, foi encerrada a instrução processual, sendo que as alegações finais foram remissivas.

Após, os autos vieram conclusos para sentença.

É o relatório. Decido.

PRELIMINARMENTE

Sustenta a requerida, em sede preliminar, a aplicação do Tema 1.417 do Supremo Tribunal Federal, versado no ARE 1.560.244/RJ. O referido paradigma cinge-se à “prevalência das normas sobre o transporte aéreo em relação às normas de proteção ao consumidor para disciplinar a responsabilidade civil por cancelamento, alteração ou atraso de voo por motivo de caso fortuito ou força maior”.

A determinação de suspensão nacional que a acompanha não é, contudo, universal ou indiscriminada. Ao contrário, é de alcance restrito e cirúrgico, exigindo do magistrado rigorosa triagem técnica.

Com efeito, o próprio Relator, em decisão de esclarecimento, delimitou expressamente o objeto da suspensão às hipóteses de caso fortuito ou força maior previstas no art. 256, § 3º, do Código Brasileiro de Aeronáutica, vale dizer, às restrições de pouso e decolagem decorrentes de condições meteorológicas adversas ou de determinações de autoridades de controle do espaço aéreo. Assentou-se, de modo inequívoco, que a suspensão não alcança as controvérsias fundadas em fortuito interno ou em falhas operacionais da transportadora, tais como problemas de manutenção, falhas técnicas, atrasos de tripulação ou de logística de solo, overbooking, extravio ou avaria de bagagem, readequação da malha aérea e, sobretudo, deficiência na prestação da assistência material, que permanecem submetidas à responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor e devem tramitar regularmente.

Pois bem. A pretensão deduzida nestes autos não se assenta, em sua essência, em atraso decorrente de fortuito externo de índole meteorológica. Funda-se, isto sim, em cadeia autônoma de falhas na prestação do serviço, quais sejam: a perda da conexão contratada, em razão de atraso operacional do primeiro voo; a completa ausência de assistência material adequada durante a madrugada; a acomodação que, também ela, malogrou, culminando no desvio da aeronave e na conclusão da viagem por via terrestre. Tais circunstâncias inserem-se, com precisão, no rol expressamente excluído da suspensão pelo Supremo Tribunal Federal.

De outra parte, a alegação da ré de que o desvio ao Aeroporto de Brasília teria decorrido de condições meteorológicas adversas ou de determinação de autoridade aeronáutica, o que, em tese, atrairia a matéria afetada, não veio acompanhada de qualquer prova, tais como boletim meteorológico, mensagens operacionais, registros da tripulação ou documentos dos órgãos de controle de tráfego aéreo, ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu, conforme adiante se demonstrará. Não se pode, portanto, suspender o feito com base em causa de pedir que não corresponde à realidade dos autos.

Assim, impõe-se o afastamento da suspensão, prosseguindo-se ao julgamento de mérito. **Rejeito, pois, a preliminar.**

NO MÉRITO

Tratam-se os autos de ação de conhecimento através da qual os autores requerem provimento



jurisdicional de cunho condenatório, no intuito de serem reparados pelo dano moral que alegam ter sofrido, em virtude de sucessivas falhas na prestação de serviço.

Pois bem.

De saída, reconheço que a relação jurídica existente entre as partes deve ser analisada sob a luz do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que Autores e Ré amoldam-se exatamente aos conceitos de consumidores e fornecedora, respectivamente, previstos nos artigos 2º e 3º do referido diploma legal.

Insta observar que a vulnerabilidade do consumidor é reconhecida pela Constituição Federal e, assim sendo, o Estado tem o dever de garantir e promover a defesa do mesmo, nos termos do artigo 5º, XXXII, do referido Diploma Legal.

Não se pode olvidar que, o artigo 170, V, da CF, eleva o direito do consumidor a Princípio Geral da Ordem Econômica e Financeira, não podendo, portanto, ser simplesmente desconsiderado e ignorado pelo Estado.

Ademais, um dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, nos termos do Código Consumerista, é o da vulnerabilidade do consumidor, veja:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Não por outro motivo, o CDC elenca alguns direitos básicos do consumidor, sendo que, dentre eles, estão a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços adquiridos, bem como a proteção contra métodos comerciais desleais, sendo assegurado ao consumidor, inclusive, a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, veja:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Ademais, oportuno dizer que, por força do artigo 14 do CDC, "O fornecedor de serviços responde, 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". Trata-se portanto, de responsabilidade objetiva.

Por se tratar de responsabilidade civil objetiva é dispensável a análise do elemento subjetivo. Portanto, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados pela falha na prestação do serviço, bastando ao consumidor comprovar o dano e o nexo causal.

Por outro lado, mesmo sendo a responsabilidade objetiva, necessária a comprovação da existência dos elementos mínimos a ensejar a responsabilidade civil, quais sejam: ato ilícito, dano e nexo causal.

Dito isso, no caso dos autos, própria requerida reconhece, em contestação, que o voo LA4526



atrasou por “problemas operacionais”, e que a conexão contratada dispunha de exíguo intervalo, com desembarque previsto para 22h09 e conexão às 22h25.

Ora, tratando-se de conexão comercializada pela própria transportadora com intervalo de escassos minutos, o insucesso do embarque no trecho seguinte constitui falha de planejamento e de execução imputável ao fornecedor, caracterizando fortuito interno, ou seja, risco inerente à atividade empresarial, que não exclui a responsabilidade.

Ademais, quanto a ocorrência de caso fortuito ou força maior, por condições meteorológicas, tal alegação veio absolutamente desprovida de prova. As telas sistêmicas unilaterais apresentadas pela ré, embora possam constituir início de provas, nos termos do art. 425 do CPC, não bastam, por si sós, à demonstração da excludente, mormente quando produzidas unilateralmente e não corroboradas por documentação idônea e independente. Não há nos autos um único boletim meteorológico, mensagem operacional ou documento de órgão de controle de tráfego aéreo. O ônus dessa prova competia à ré, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, cumulado com o art. 373, II, do CPC, tanto mais porque os autores expressamente requereram a exibição de tais registros, mantidos em poder exclusivo da companhia, que deixou de trazê-los. A excludente, pois, não se configura.

Ainda que se admitisse, por hipótese, a ocorrência de circunstância extraordinária apta a justificar o atraso inicial, tal fato não afastaria o dever, autônomo e independente da causa da alteração da malha aérea, de prestar assistência material adequada aos passageiros. A Resolução nº 400/2016 da ANAC impõe à transportadora, proporcionalmente ao tempo de espera, o fornecimento de facilidades de comunicação (superior a 1 hora), alimentação (superior a 2 horas) e hospedagem com traslado (superior a 4 horas), nos termos de seus arts. 21 e 27.

No caso, a prova documental, em especial as mensagens eletrônicas trocadas entre os autores durante a madrugada e o registro fotográfico do menor a dormir em poltrona e carrinho de bebê, evidencia que a assistência devida não foi prestada de forma efetiva: os autores permaneceram cerca de duas horas em fila, na madrugada, sem alimentação adequada. A alternativa de hospedagem, disponibilizada por meio de QR Code em hotel distante do aeroporto e a poucas horas do novo embarque, revelou-se meramente formal e inócua. Cuida-se de falha própria e autônoma da requerida, que não se abriga em qualquer excludente e que, por si só, atrai o dever de indenizar.

Outrossim, a reacomodação para o dia seguinte tampouco conduziu os autores ao destino contratado: a aeronave do voo LA3372 foi desviada ao Aeroporto Internacional de Brasília, sendo o trecho final percorrido por transporte terrestre. Assim, uma família que contratara transporte exclusivamente aéreo foi compelida a concluir a viagem de ônibus, somente alcançando Goiânia por volta das 15h30, cerca de dezessete horas após a perda da conexão. Trata-se de nova e autônoma falha na prestação do serviço, a agravar o quadro de descumprimento contratual.

Verifica-se, pois, inequívoca sucessão de falhas na prestação do serviço, todas imputáveis à requerida, sem que se configure qualquer causa excludente de responsabilidade.

Quanto aos danos morais, estes também restaram configurados. De fato, não se está diante de simples atraso de poucas horas. Os autores foram submetidos a verdadeira sucessão de agravos: perderam a conexão contratada; permaneceram cerca de duas horas em fila, em pé, durante a madrugada, sem assistência efetiva; viram-se impossibilitados de adquirir leite para o filho, em razão de farmácia fechada; suportaram reacomodação que também malogrou, com desvio da aeronave para cidade diversa e conclusão da viagem por ônibus; e somente alcançaram o destino cerca de dezessete horas após a perda da conexão. A presença da criança de tenra idade, exposta a toda essa cadeia de transtornos, a dormir em carrinho de bebê e em poltronas de aeroporto, agrava sensivelmente o sofrimento experimentado pelos genitores.

Tais circunstâncias, concretamente demonstradas pela robusta prova documental e corroboradas

Valor: R\$ 40.000,00
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: FILIPE VICENTE DA SILVA BATISTA - Data: 11/09/2026 18:41:37



pelos depoimentos pessoais colhidos em audiência, transbordam, em muito, os limites do mero aborrecimento cotidiano, atingindo a esfera dos direitos da personalidade e configurando dano moral indenizável. O dano moral, no ponto, prescinde de prova de repercussão concreta adicional, operando-se pela própria gravidade e extensão dos fatos comprovados.

FACE AO EXPOSTO, hei por bem, com fulcro no artigo 487, inciso I do CPC, JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inaugural, com resolução do mérito, para CONDENAR a Ré ao pagamento da quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), A CADA AUTOR, totalizando a quantia de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), a título de indenização por danos morais, e em observância ao disposto pela Lei n. 14.905/2024, a importância deverá ser corrigida monetariamente pelo IPCA, a partir do arbitramento (Súmula 362 STJ), e acrescida de juros de mora que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º do CC), desde o ato ilícito (data do redirecionamento do voo).

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, deverá a parte Recorrente juntar documentos (comprovantes de renda, extratos bancários dos últimos 3 meses, declaração de imposto de renda dos últimos 02 anos, inscrição no CadUnico, retirada no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social ou outros que achar pertinente), com as razões de recurso, sob pena de preclusão e deserção.

Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95, exceto em caso de eventual interposição de recurso.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se e arquivem-se os autos após o trânsito em julgado da sentença.

Goiânia, 4 de setembro de 2026.

Vanderlei Caires Pinheiro

Juiz de Direito

(assinado digitalmente)

482

Valor: R\$ 40.000,00
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: FILIPE VICENTE DA SILVA BATISTA - Data: 11/09/2026 18:41:37

