



PODER JUDICIÁRIO

Comarca de Goiânia

25ª Vara Cível

e-mail: gab25vcivel@tjgo.jus.br



[\(62\) 3018-6590](tel:(62)3018-6590)

Autos nº 5300797-22.2026.8.09.0051

Requerente: Naudiomar Elias De Souza

Requerido: Tam Linhas Aereas S/a.

Natureza: Procedimento Comum Cível

- S E N T E N Ç A -

NAUDIOMAR ELIAS DE SOUZA, GLÁUCIA MARIA DA CUNHA E SILVA SOUZA, RODRIGO ELIAS DA SILVA E SOUZA, FLÁVIA BUENO PONTES e L.P.E., menor impúbere representada por sua genitora FLÁVIA BUENO PONTES, qualificados, propõem AÇÃO INDENIZATÓRIA em face de TAM LINHAS AÉREAS S.A. – LATAM AIRLINES BRASIL, igualmente qualificada.

Aduzem, em síntese, que adquiriram passagens aéreas para viagem com origem no Rio de Janeiro/RJ e destino final em Goiânia/GO, com conexão em Brasília/DF, a ser realizada em 18/12/2025.

Relatam que o trecho Brasília/DF–Goiânia/GO, correspondente ao voo LA4649, foi cancelado em razão de manutenção não programada informada pela companhia aérea, sendo o percurso final substituído por transporte rodoviário, mediante ônibus.

Sustentam que a alteração lhes foi imposta sem oportunidade de escolha entre as alternativas previstas na regulamentação da ANAC e que o deslocamento terrestre, com duração aproximada de quatro horas, ocorreu em condições inadequadas, especialmente diante da presença de criança de tenra idade e da condição clínica do requerente Naudiomar Elias de Souza.

Requerem a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para Gláucia Maria da Cunha e Silva Souza, Rodrigo Elias da Silva e Souza e Flávia Bueno Pontes, e de R\$ 20.000,00 para Naudiomar Elias de Souza e para a menor L.P.E., além do ressarcimento integral do valor das passagens, no importe de R\$ 3.126,12, ou, subsidiariamente, o abatimento proporcional de 50%, correspondente a R\$ 1.563,06.

Na mov. 17, foi deferido o parcelamento das custas iniciais em dez prestações mensais e sucessivas, não tendo sido concedido o benefício da gratuidade da justiça, conforme mov. 18.

A petição inicial foi recebida na mov. 42, ocasião em que foi deferida a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e determinada a citação da parte requerida.

Regularmente citada, a requerida apresentou contestação na mov. 67. Preliminarmente, impugnou a concessão da gratuidade da justiça. No mérito, sustentou que o cancelamento do voo decorreu de manutenção emergencial não programada em aeronave utilizada em operação antecedente, circunstância que teria provocado efeito cascata na malha aérea. Defendeu a

Valor: R\$ 73.126,12
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: ARTHUR SILVA RODRIGUES - Data: 01/09/2026 10:48:25



ocorrência de caso fortuito ou força maior e afirmou ter prestado a assistência regulamentar cabível, mediante manutenção do trecho Rio de Janeiro/RJ–Brasília/DF e disponibilização de transporte terrestre para conclusão do percurso até Goiânia/GO. Impugnou os danos materiais e morais e pugnou pela improcedência dos pedidos.

Réplica apresentada na mov. 83.

Intimadas para especificarem provas, a requerida informou não ter outras provas a produzir e requereu julgamento no estado em que se encontra, na mov. 82. Os autores, por sua vez, também reputaram suficiente o conjunto probatório e requereram julgamento antecipado do mérito, conforme mov. 84.

Diante da presença de menor incapaz no polo ativo, foi determinada a intervenção do Ministério Público na mov. 86.

Na mov. 102, o Ministério Público apresentou parecer de mérito, manifestando-se pela procedência do pedido indenizatório por danos morais, em valor a ser arbitrado pelo Juízo, e pela restituição proporcional da quantia relativa ao trecho Brasília/DF–Goiânia/GO, afastada a restituição integral das passagens.

É o relatório. Decido.

O feito comporta julgamento antecipado do mérito, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto a controvérsia é eminentemente documental, o conjunto probatório se mostra suficiente para sua solução e ambas as partes expressamente dispensaram a produção de novas provas.

De início, a impugnação ao benefício da gratuidade da justiça formulada pela requerida encontra-se prejudicada, uma vez que a benesse não foi concedida aos autores, tendo sido deferido apenas o parcelamento das custas processuais, conforme decisões de movs. 17 e 18.

Quanto à inversão do ônus da prova, a matéria já foi expressamente decidida na mov. 42, com fundamento no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, inexistindo elemento superveniente que justifique alteração do entendimento.

Superada a questão processual e presentes os pressupostos processuais de existência e validade, passo ao exame do mérito.

Trata-se de ação indenizatória fundada em falha na prestação de serviço de transporte aéreo.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente consumerista, enquadrando-se os autores no conceito de consumidores e a requerida como fornecedora de serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Como consequência, incide a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, cabendo ao fornecedor responder pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço, independentemente de demonstração de culpa, ressalvadas as excludentes legalmente previstas.

No caso concreto, são incontroversos o cancelamento do voo LA4649, que realizaria o trecho Brasília/DF–Goiânia/GO, e a conclusão do percurso por transporte rodoviário disponibilizado pela requerida.

A própria defesa afirma que o cancelamento decorreu de manutenção interna não



programada e sustenta que a medida se mostrou necessária à preservação da segurança dos passageiros.

Embora seja indiscutível que a segurança operacional deve prevalecer sobre a execução do voo, a necessidade de manutenção de aeronave constitui circunstância relacionada à própria organização e ao risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela transportadora, não sendo suficiente, por si só, para afastar os deveres de assistência impostos pela legislação consumerista e pela regulamentação setorial.

A questão central, portanto, não reside apenas no motivo que ocasionou o cancelamento, mas na forma pela qual a requerida administrou suas consequências perante os consumidores.

O art. 21 da Resolução nº 400/2016 da ANAC estabelece que, nos casos de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador deverá oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, cabendo ao passageiro a escolha.

A execução do trajeto por via terrestre constitui, portanto, alternativa admitida pela regulamentação, mas não solução que possa ser unilateralmente imposta ao consumidor quando ausente demonstração de que lhe foram efetivamente apresentadas as demais opções regulamentares.

No caso, embora a requerida sustente ter observado integralmente a Resolução nº 400/2016, não apresentou elemento individualizado capaz de demonstrar que tenha oferecido aos autores, antes do embarque no ônibus, a possibilidade concreta de optar entre reacomodação em outro voo, reembolso e execução por modalidade diversa de transporte.

Os documentos apresentados demonstram a solução efetivamente adotada, consubstanciada na conclusão do trajeto por ônibus, mas não evidenciam a manifestação livre de vontade dos passageiros quanto à escolha dessa alternativa.

Tal prova incumbia à requerida, não apenas por se tratar de fato impeditivo da pretensão autoral e de informação inserida em sua própria esfera de disponibilidade, mas também em razão da inversão do ônus probatório expressamente determinada na mov. 42.

Assim, ausente demonstração de que foi assegurado aos passageiros o direito de escolha previsto na regulamentação, resta caracterizada falha na prestação do serviço.

Passo à análise dos danos materiais.

Os documentos juntados demonstram o pagamento total de R\$ 3.126,12 pelas passagens contratadas.

Não há, contudo, fundamento para restituição integral da quantia, uma vez que parcela substancial do contrato de transporte foi efetivamente executada: os autores realizaram o trecho Rio de Janeiro/RJ–Brasília/DF por via aérea e, posteriormente, foram conduzidos até o destino final por transporte terrestre.

Por outro lado, o trecho Brasília/DF–Goiânia/GO deixou de ser prestado na modalidade especificamente contratada, sendo cabível o abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 20, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A própria requerida sustenta que eventual restituição deveria corresponder ao valor



tarifário do segmento não realizado por via aérea. Entretanto, embora detenha as informações relativas à composição interna da tarifa e estivesse submetida à inversão do ônus da prova, não apresentou a discriminação do preço correspondente a cada trecho da viagem.

Não se mostra razoável transferir aos consumidores a consequência da ausência de informação que se encontrava em poder da fornecedora, tampouco postergar para ulterior liquidação a produção de elemento documental que poderia ter sido apresentado durante a fase cognitiva.

Nesse contexto, reputo adequado acolher o pedido subsidiário expressamente formulado na petição inicial, correspondente ao abatimento de 50% do valor pago, no importe de R\$ 1.563,06.

O dano moral, por sua vez, deve ser compreendido como lesão injusta a direitos da personalidade, especialmente à dignidade, à honra, à integridade psíquica, à intimidade e à própria subsistência digna da pessoa.

No mesmo sentido, é o posicionamento de Flávio Tartuce:

“A melhor corrente categórica, na minha opinião, é aquela que conceitua os danos morais como lesão a direitos da personalidade, sendo essa a visão que prevalece na doutrina brasileira. Alerta-se que para a sua reparação não se requer a determinação de um preço para a dor ou o sofrimento, mas sim um meio para atenuar, em parte, as consequências do prejuízo imaterial, o que traz o conceito de lenitivo, derivativo ou sucedâneo. Por isso é que se utiliza a expressão reparação e não ressarcimento para os danos morais.” (TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito Civil: volume único*. 16. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2026, p. 543).

Sob essa perspectiva, a dor, o sofrimento, a angústia ou o desgosto podem constituir consequências do ato lesivo, mas não se confundem necessariamente com o próprio dano moral. É dizer, o ponto central consiste em verificar se houve violação relevante a bem jurídico integrante da personalidade da vítima, capaz de ultrapassar os transtornos ordinários da vida cotidiana.

No caso concreto, entendo que essa violação restou configurada.

É certo que o simples cancelamento ou atraso de voo, isoladamente considerado, não conduz automaticamente ao reconhecimento de dano moral, sendo imprescindível examinar as circunstâncias concretamente vivenciadas pelos passageiros e a repercussão da falha do serviço sobre sua esfera pessoal.

A hipótese, contudo, não se limita à frustração decorrente de mero atraso ou cancelamento ordinário.

Os autores contrataram transporte aéreo até Goiânia/GO e, após o cancelamento do trecho Brasília/DF–Goiânia/GO, tiveram o segmento final da viagem substituído por transporte rodoviário, sem que a requerida tenha comprovado ter-lhes assegurado efetiva possibilidade de escolha entre as alternativas previstas no art. 21 da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

A falha, portanto, não decorre propriamente da circunstância de ter sido disponibilizado transporte terrestre, providência admitida pela regulamentação, mas da ausência de demonstração de que essa alternativa tenha sido livremente escolhida pelos passageiros, em vez de simplesmente lhes ser imposta para conclusão do percurso.



A situação acarretou alteração substancial das condições originalmente contratadas, submetendo o grupo familiar a deslocamento rodoviário prolongado, de aproximadamente quatro horas, após viagem aérea iniciada no Rio de Janeiro.

Além disso, as peculiaridades pessoais dos passageiros conferem especial gravidade às consequências da falha.

O grupo era integrado por criança menor, circunstância que, por si, impunha maior cautela e adequada assistência na reorganização do transporte.

De igual modo, a documentação médica juntada aos autos demonstra que o autor NAUDIOMAR ELIAS DE SOUZA possuía diagnóstico de neoplasia maligna de próstata em estágio IVB e havia se submetido, poucos dias antes da viagem, a tratamento com Rádio-223, circunstância objetiva que evidencia condição pessoal de acentuada vulnerabilidade no momento dos fatos.

Ainda que não esteja demonstrado que a companhia aérea tivesse conhecimento prévio e específico do quadro clínico do passageiro, esse elemento deve ser considerado para aferição da repercussão concreta do evento danoso, pois evidencia que a imposição de prolongado percurso terrestre produziu consequências qualitativamente mais gravosas do que aquelas inerentes aos contratempos ordinários de uma viagem.

Não se está, portanto, a indenizar simples aborrecimento, desconforto ou frustração contratual. A lesão decorre do conjunto das circunstâncias verificadas: cancelamento do trecho aéreo, ausência de comprovação de oferecimento efetivo das alternativas regulamentares aos consumidores, substituição substancial da modalidade de transporte contratada e submissão de passageiros em situação de especial vulnerabilidade a prolongado deslocamento rodoviário.

Esse contexto revela ofensa relevante à dignidade e à integridade psíquica dos passageiros, extrapolando os inconvenientes que razoavelmente se espera sejam suportados nas relações cotidianas de consumo.

Configurados, assim, o defeito na prestação do serviço, a lesão extrapatrimonial e o nexo causal, surge o dever de reparação, nos termos dos arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao valor da indenização, sua fixação deve considerar a extensão concreta do dano, as peculiaridades da situação vivenciada, a capacidade econômica das partes e as funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil, sem perder de vista os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e a vedação ao enriquecimento sem causa.

Diante dessas circunstâncias, reputo adequado fixar a indenização por danos morais em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada um dos autores, perfazendo o total de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

O montante mostra-se suficiente para proporcionar compensação adequada pela violação experimentada e, simultaneamente, conferir caráter preventivo à condenação, sem se revelar excessivo diante da natureza e da extensão do ilícito.

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, resolvo o mérito e **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, tão apenas para:

a) CONDENAR a requerida TAM LINHAS AÉREAS S.A. – LATAM AIRLINES BRASIL a



restituir aos autores, a título de abatimento proporcional do preço do serviço, a quantia de R\$ 1.563,06 (mil quinhentos e sessenta e três reais e seis centavos);

A quantia deverá ser corrigida monetariamente pelo IPCA a partir dos respectivos desembolsos que compõem o pagamento das passagens e acrescida de juros de mora pela taxa legal prevista no art. 406 do Código Civil, a contar da citação, observada a dedução do índice de atualização monetária correspondente ao mesmo período, a fim de evitar dupla incidência;

b) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada um dos autores NAUDIOMAR ELIAS DE SOUZA, GLÁUCIA MARIA DA CUNHA E SILVA SOUZA, RODRIGO ELIAS DA SILVA E SOUZA, FLÁVIA BUENO PONTES e L.P.E., perfazendo o total de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais);

As indenizações por danos morais deverão ser corrigidas monetariamente pelo IPCA a partir deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ e do art. 389 do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024, e acrescidas de juros de mora pela taxa legal prevista no art. 406 do Código Civil a partir da citação, observada a dedução do índice de atualização monetária do respectivo período, a fim de evitar dupla incidência.

Considerando que os autores obtiveram acolhimento do pedido indenizatório e do pedido subsidiário de ressarcimento material, e que a fixação da indenização moral em montante inferior ao requerido não implica sucumbência recíproca, **CONDENO a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios**, os quais fixo em **10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação**, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Caso haja oposição de embargos de declaração, e na possibilidade de serem aplicados efeitos infringentes, deverá a parte contrária ser intimada para manifestação no prazo legal, independentemente de nova conclusão, mediante ato ordinatório pela UPJ, com advertência de que, se constatado o caráter protelatório, ou seja, com nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia, será aplicada multa de 2% (dois por cento) com fulcro no art. 1.026, § 2º, do CPC [1], sem o condão de interromper o prazo recursal apelatório, de acordo com o entendimento do STF [2].

Na eventualidade de recurso de apelação interposto pelas partes, intime-se a parte contrária para apresentação de contrarrazões e, em seguida, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, nos termos do artigo 1.010 do CPC, com as homenagens deste juízo.

Com o trânsito em julgado, e na ausência de outros requerimentos, arquivem-se imediatamente.

Publicada e Registrada. Intimem-se.

Cumpra-se.

Goiânia-GO, data da assinatura digital.

PATRÍCIA MACHADO CARRIJO

-Juíza de Direito-

Assinado digitalmente, nos termos do art. 1º, § 2º, III, "a", da Lei nº 11.419/06.

[1] EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO. RECURSO EXTRAORDINÁRIO. NEGATIVA DE



SEGUIMENTO. VÍCIO. INEXISTÊNCIA. EMBARGOS MANIFESTAMENTE PROTELATÓRIOS. MULTA. 1. Os embargos de declaração, conforme dispõe o art. 1.022 do Código de Processo Civil, destinam-se a esclarecer obscuridade, eliminar contradição, suprir omissão ou corrigir erro material no julgado, o que não ocorre no presente caso. 2. Aclaratório manifestamente protelatórios ensejam condenação das partes embargantes à sanção processual. 3. Embargos de declaração rejeitados, com multa de 2% do valor da causa.(STJ - EDcl nos EDcl no AgInt no RE nos EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2302806 - SP ([2023/0039214-8](#)), Relator: Ministro OG FERNANDES, Data de julgamento 11/06/2024, DJe n. 3886 de 14/06/2024).

[2] Sobre o assunto: "EMENTA: É firme o entendimento deste Tribunal no sentido de que embargos de declaração opostos na origem, quando julgados manifestamente incabíveis, intempestivos ou inexistentes, não suspendem nem interrompem o prazo para a interposição de recurso. Precedentes. (STF, Ag. Reg. no RE com Ag. 1.207.565/RS, Rel. Min. Roberto Barroso, T1, Pub. 20/03/2020). g.n."

Valor: R\$ 73.126,12
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: ARTHUR SILVA RODRIGUES - Data: 01/09/2026 10:48:25

