

**PODER JUDICIÁRIO****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**

2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais

E-mail: 2turmarecursalrozana@gmail.com/ Whatsapp Business: (62) 3018-6820

**RECURSO INOMINADO n. 6040851-23.2025.8.09.0051****ORIGEM: Goiânia – 6º Juizado Especial Cível JUIZ****SENTENCIANTE: Dr. Vanderlei Caires Pinheiro****RECORRENTE: Gol Linhas Aéreas Inteligentes****S.A.****RECORRIDOS: ----- e ----- RELATOR: Dr. André Reis Lacerda****JULGAMENTO POR EMENTA (art. 46 da Lei nº 9.099/95)**

**EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APROXIMADAMENTE 8 (OITO) HORAS DE ATRASO. AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL ADEQUADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.**

**1. Histórico.** Trata-se de **ação de obrigação de fazer e de indenização por dano moral** ajuizada por ----- e ----- em desfavor de **Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.**, tendo como objeto a reparação por danos decorrentes de atraso de voo e perda da conexão. Os autores adquiriram passagens aéreas junto à plataforma da empresa Gol, com trecho Goiânia/São Paulo/Maceió e previsão de chegada às 11h40, do dia 5 de dezembro de 2025. Alegaram que o voo de conexão sofreu considerável atraso, uma vez que o embarque estava previsto para 8h45, mas somente decolou às 16h50 do dia 5 de dezembro de 2025, ensejando tempo de espera superior a 8 (oito) horas, despesas extras e a perda de uma diária do hotel reservado. Pleitearam a condenação da requerida ao pagamento do valor de R\$ 2.209,57 (dois mil duzentos e nove reais e cinquenta e sete centavos), a título de indenização por danos materiais; e do importe de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), a título de indenização por dano moral.

**(1.1)** O juiz de origem julgou procedente o pedido inicial (evento 22), para condenar as empresas promovidas ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 627,82 (seiscentos e vinte e sete reais e oitenta e dois centavos); e de indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor. Verificou que a alteração unilateral do itinerário, o atraso expressivo até o destino final e a ausência de informações prévias e adequadas frustraram a legítima expectativa das partes de realizar uma viagem segura e pontual, como originalmente contratado. Constatou que os autores suportaram despesas adicionais com alimentação e transporte, as quais foram comprovadas por recibos e comprovantes de pagamento, não especificamente impugnados pela parte ré quanto à sua autenticidade ou veracidade, limitando-se a defesa a alegações genéricas, de modo que os gastos demonstrados devem ser considerados efetivos prejuízos suportados.

**(1.2)** A companhia aérea Gol Linhas Aéreas interpôs recurso inominado (evento 29), suscitando a suspensão da tramitação do feito até o julgamento do ARE n. 1.560.244/RJ (Tema 1.417). Sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, uma vez que o atraso decorreu por tráfego aéreo alheio à companhia, o que impactou na perda do voo de conexão das partes recorridas, devido a montagem de trecho de conexão com curto espaço de tempo. Destaca que o dano moral, em hipóteses envolvendo transporte aéreo, não é presumido, sendo indispensável a comprovação da efetiva lesão extrapatrimonial. Aduz, por fim, que a quantia fixada a título de reparação moral é desproporcional, sendo necessária sua minoração para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), para

cada autor. Pugna pelo provimento do recurso para indeferir os pedidos iniciais e, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório fixado. Contrarrazões apresentadas no evento 28.

**2. Juízo de admissibilidade.** Presentes todos os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, notadamente a adequação (próprio), legitimidade, tempestividade e o devido preparo (evento 29), conheço do recurso inominado (artigo 42 da Lei n.9.099/1995).

**3. Distinção do Tema 1.417 do STF.** No caso, não se aplica a ordem de suspensão determinada pelo Supremo Tribunal Federal no Recurso Extraordinário com o Agravo n. 1.560.244/RJ (Tema 1.417 da Repercussão Geral), porquanto a suspensão prevista no art. 1.035, §5º, do Código de Processo Civil foi delimitada a hipóteses específicas. Conforme esclarecido pela Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Goiás, por meio da Decisão/Ofício Circular n. 418/2025, a medida aplica-se apenas às demandas que envolvam, exclusivamente: “*I – controvérsia acerca da prevalência normativa entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Brasileiro de Aeronáutica; e II – ocorrência de evento meteorológico, caracterizado como caso fortuito externo, nos termos do artigo 256, §3º, inciso I, do Código Brasileiro de Aeronáutica*”.

**(3.1).** Opera-se aqui o necessário *distinguishing*, uma vez que o atraso do voo foi atribuído a tráfego aéreo alheio à companhia, o que se insere no âmbito do risco administrativo da própria atividade comercial exercida pela empresa ré, não se enquadrando nas hipóteses previstas no art. 256, §3º da Lei n. 7.565/1986 (CBA), conforme entendimento do próprio Supremo Tribunal Federal manifestado no âmbito dos embargos de declaração julgados no Recurso Extraordinário com Agravo n. 1.560.244/RJ.

**4. Questão em discussão.** Consoante o efeito devolutivo dos recursos, sabe-se que, em sede recursal, só podem ser examinadas as questões suscitadas pelas partes nas razões apresentadas, ou seja, apenas aquilo que foi devolvido à sua apreciação. Assim, o cerne da controvérsia recursal submetida a exame restringe em analisar, tão somente, se o atraso do voo e a perda da conexão ensejam dano moral passível de indenização.

**5. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor.** A relação jurídica sob análise apresenta natureza consumerista, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, considerando o enquadramento das partes nos conceitos de consumidor e fornecedor de serviços (artigos 2º e 3º da Lei n. 8.078/1990 – CDC).

**6. Responsabilidade objetiva.** 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).

**7. Resolução n. 400/2016 da ANAC.** A Resolução n. 400 de 2016 da Agência Nacional de Aviação Civil, entidade reguladora da aviação civil pátria, estabelece que, em casos de atraso, cancelamento, interrupção ou preterição, deve a companhia aérea oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, além da devida assistência material em caso de atraso superior a 1 (uma) hora. Confira-se: “*Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: I atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; III - preterição de passageiro; e IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. (...). Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I – superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II – superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III – superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta*”.

**7. Caso em exame.** Do acervo probatório, denota-se que o atraso do voo de conexão é incontroverso 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 empresa, decorrendo de tal pactuação a justa expectativa do consumidor em relação ao seu regular cumprimento. Comprovou-se a necessidade de realocação dos autores diante da falha na prestação do serviço da requerida, ensejando atraso de 8 (oito) horas do horário originalmente previsto para a chegada ao destino final.

**(7.1).** A recorrente não negou os fatos descritos na petição inicial, limitando-se a afirmar a inexistência de dano moral, uma vez que o cancelamento teria ocorrido por negativa de descolagem emitida pela torre de comando, sendo cumpridas todas as disposições da Resolução n. 400/2016 da ANAC. No entanto, não trouxe documentos comprobatórios à sua defesa e tampouco demonstrou que prestou todo o auxílio material necessário e adequado aos consumidores, considerando todo o seu tempo de espera. A alteração de voo sem adequada justificativa e assistência aos passageiros,

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).

**8. Dano moral.** Os abalos psíquicos suportados pelos consumidores em virtude da evidente falha na prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros prestado pela companhia aérea acarretam evidente frustração de expectativa, aflição e angústia que ultrapassam o mero aborrecimento e dissabor cotidiano, configurando a expressão do dano moral passível de reparação. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5269812-41.2024.8.09.0051, Rel. Des. Alexandre de Moraes Kafuri, 8ª Câmara Cível, julgado em 09/05/2025, DJe de 09/05/2025).

**9. 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, com base nas suas circunstâncias objetivas extraídas dos autos, como atraso de 8 (oito) horas sem a disponibilidade de alimentação e hospedagem bem como a perda de quase um dia de viagem de férias, tem-se que a quantia fixada de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, 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.

**10. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Sentença mantida.**

**11. 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).**

## **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos em sessão virtual, em que são partes aquelas acima mencionadas na epígrafe, **ACORDA, A SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS**, por sua Segunda Turma Julgadora, em conhecer do recurso inominado e negar-lhe provimento, por unanimidade, nos termos do voto do Juiz Relator, sintetizado na ementa acima redigida.

Votaram na sessão, além do Juiz de Direito Relator, os Excelentíssimos Juízes de Direito **Dra. Geovana Mendes Baia Moisés e Dr. Vinícius Caldas da Gama e Abreu.**

Presidiu a sessão, a Juíza de Direito **Dra. Geovana Mendes Baia Moisés.**

Goiânia-GO, 25 de maio de 2026.

**ANDRÉ REIS LACERDA**  
**Juiz Relator em substituição**  
(assinado digitalmente)