



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS
COMARCA DE MANAUS**

**5º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE MANAUS - JE CÍVEL -
PROJUDI**

**Rua Alexandre Amorim, 285 - 2º Andar - Aparecida - Manaus/AM - CEP: 69.010-300 - Fone:
3212-6240 - E-mail: 5je.civel@tjam.jus.br**

Processo n.: 0171980-29.2026.8.04.1000
Classe processual: Procedimento do Juizado Especial Cível
Assunto principal: Tutela de Urgência

Polo Ativo(s):

- -----
- -----

Polo Passivo(s):

- DECOLAR.COM
- GOL LINHAS AÉREAS S.A
- LIVELO S.A

SENTENÇA

Vistos.

Trata-se de obrigação de fazer c/c danos morais e pedido de tutela. Narram os autores, em síntese, que adquiriram passagens aéreas para o trecho Manaus-Goiânia, com embarque previsto para 16/06/2026. No entanto, afirmam que, por um erro material, os nomes nos bilhetes foram grafados incorretamente. Relatam que tentaram por diversas vezes a correção junto às rés, sem sucesso, sob a alegação de que a retificação não seria possível ou implicaria custos. Diante da recusa e da proximidade do voo, pleitearam, inclusive em sede de tutela de urgência, a correção dos bilhetes e a condenação solidária das rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

A tutela de urgência foi indeferida em razão da perda superveniente do objeto, uma vez que a análise ocorreu após a data do voo.

Regularmente citadas, as rés apresentaram contestações.

A Decolar.com Ltda. arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o argumento de que atuou apenas como intermediária na venda, sendo a responsabilidade da companhia aérea. No mérito, sustentou a perda de objeto, a culpa exclusiva do consumidor pelo erro no preenchimento dos dados e a inexistência de dano moral.

A Livelos S.A. também arguiu sua ilegitimidade passiva, afirmando que sua participação se restringiu ao programa de pontos, sem qualquer ingerência sobre a emissão ou alteração dos bilhetes.

Por fim, a Gol Linhas Aéreas S.A. defendeu sua ilegitimidade, atribuindo a

responsabilidade à agência de viagens que emitiu os bilhetes. No mérito, alegou a ausência de falha na prestação do serviço e que o embarque ocorreu normalmente.

Eis um breve resumo dos fatos, considerando-se a dispensa do relatório, por força do cânon ínsito no art. 38 da Lei nº 9.099/95.

DECIDO.

Inicialmente, verifico que o feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, sendo desnecessária a produção de outras provas.

Nessa linha de pensamento, as três rés suscitarão preliminar de ilegitimidade passiva ad causam. Contudo, a preliminar não merece acolhida.

A relação jurídica em análise é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor. Conforme a Teoria da Asserção, adotada pela jurisprudência pátria, a análise das condições da ação, como a legitimidade, deve ser feita em abstrato, com base nas alegações da petição inicial.

Os autores imputam a falha na prestação do serviço a todas as empresas que participaram da cadeia de fornecimento: a agência de viagens (Decolar.com), o programa de fidelidade (Nível S.A.) e a companhia aérea (Gol Linhas Aéreas).

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 7º, parágrafo único, e no art. 25, § 1º, estabelece a responsabilidade solidária de todos os fornecedores que integram a cadeia de consumo. Assim, todos os que se beneficiaram da transação e se apresentaram como parceiros no negócio respondem perante o consumidor pelos eventuais danos causados.

Nesse sentido, a jurisprudência reconhece a legitimidade de todos os envolvidos:

Considerando que a parte autora sustenta que ocorreu falha na prestação dos serviços bancários fornecidos pelo réu, deve ser reconhecida a legitimidade passiva da instituição financeira. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. (TJ-DF — 07371182820228070001 1732428 — Publicado em 07/08/2023).

Portanto, ao integrarem a cadeia de fornecimento do serviço de transporte aéreo, as três rés são partes legítimas para figurar no polo passivo da presente demanda.

Rejeito, pois, a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, o primeiro pedido dos autores é a condenação das rés na obrigação de fazer, consistente na correção dos nomes grafados nos bilhetes aéreos.

O direito à correção de erro no preenchimento do nome do passageiro é assegurado pelo art. 8º da Resolução nº 400/2016 da ANAC, que permite a retificação sem ônus, desde que não caracterize mudança de titularidade. A recusa das rés em atender à solicitação dos consumidores, portanto, mostrou-se, à época, uma conduta ilícita e contrária à norma regulamentar.

Ocorre que, com a realização da viagem na data programada (16/06/2026), a correção dos bilhetes tornou-se inócua. A prestação jurisdicional que determinaria a retificação não teria mais qualquer efeito prático.

Configura-se, assim, a perda superveniente do objeto em relação a este pedido específico. A utilidade e a necessidade da tutela jurisdicional para a obrigação de fazer se esvaíram com o decurso do tempo e a efetivação do voo.

Dessa forma, o processo deve ser extinto sem resolução de mérito quanto ao pedido de obrigação de fazer, por falta de interesse de agir superveniente, nos termos do Art. 485, VI, do Código de Processo Civil.

No que tange o dano moral, tenho que a extinção do pedido de obrigação de fazer não prejudica a análise do pleito indenizatório. A conduta das rés, embora não possa mais ser revertida, deve ser avaliada para verificar se gerou danos morais.

Conforme já fundamentado, a responsabilidade das rés é objetiva (art. 14 do CDC). A falha na prestação do serviço ficou caracterizada pela recusa indevida em corrigir os nomes dos passageiros, em claro desrespeito à Resolução da ANAC.

Essa conduta ilícita causou aos autores angústia, aflição e incerteza quanto à possibilidade de realizar a viagem. A necessidade de buscar o Judiciário para tentar resolver um problema que deveria ser solucionado administrativamente, somada ao temor de perder o voo, extrapola o mero dissabor e configura dano moral passível de indenização.

Considerando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e o caráter pedagógico da medida, fixo a indenização em R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), sendo R\$ 2.500,00 para cada autor, valor que considero adequado para reparar o abalo sofrido sem gerar enriquecimento indevido.

Sendo assim, diante do aspecto fático e dos fundamentos jurídicos anteriormente expostos:

1. EXTINGO O PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO em relação ao pedido de obrigação de fazer (correção dos bilhetes), pela perda superveniente do objeto, com fundamento no art. 485, VI, do Código de Processo Civil.

2. JULGO PROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR, solidariamente, as rés Decolar.com Ltda., Livelô S.A. e Gol Linhas Aéreas S.A. a pagarem aos autores o valor total de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), sendo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para cada um.

Sobre o valor da condenação deverão incidir juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação (art. 405 do CC), e correção monetária pelo INPC, a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ).

Sem custas e honorários advocatícios nesta instância, por força do art. 55 da Lei

nº 9.099/95.

Defiro o pedido de justiça gratuita em favor da parte autora.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos.

Em caso de recurso, proceda-se mediante impulso oficial.

P.R.I.C.

Manaus/AM, data registrada no sistema.

assinatura digital

Luís Alberto Nascimento Albuquerque

Juiz de Direito

