



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de Goiânia
1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis
Gabinete do 1º Juizado Especial Cível e-
mail UPJ: 1upj.juizadoscivgyn@tjgo.jus.br

Processo: 5023135-63.2026.8.09.0051

Promovente: -----

Promovido: Azul Linhas Aereas Brasileiras S.a.

SENTENÇA/MANDADO^[1]

Trata-se de ação de Indenização por **Danos Morais e Materiais** proposta por ----- em face de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, ambos já qualificados.

Narra o Promovente na exordial que adquiriu passagens aéreas junto à companhia aérea Promovida, para viagem de ida e volta entre Goiânia/GO e Porto Alegre/RS, com embarque originalmente previsto para o dia 09 de dezembro de 2025, às 15h25min, a fim de atividades profissionais.

Sustenta que o voo de ida sofreu sucessivos atrasos, vindo a decolar apenas por volta de 20h30, chegada ao destino apenas por volta da meia-noite, perdendo compromissos profissionais previamente agendados.

Relata que no voo de retorno (10/12/2025), o embarque estava previsto para embarque às 19h40min, todavia, foi cancelado sem qualquer informação clara, previsão de realocação, oferta de hospedagem, alimentação ou transporte por parte da promovida, sendo informado por volta das 21h que o novo voo ocorreria apenas no dia 11 de dezembro às 15h, ocasião em que fora novamente remarcado, ocorrendo o desembarque por volta de 00h.

Requer ao final a procedência da ação, condenando a parte promovida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) e danos materiais na quantia de R\$ 737,91 (setecentos e trinta e sete reais e noventa e um centavos).

Decisão determinando o prosseguimento do feito (mov. 7), deferindo a inversão do ônus da prova e determinando a citação da parte promovida.

Pedido da Promovida para suspensão do feito (Tema 1.417), mov. 16.

Em contestação apresentada em mov. 22, a Promovida em suma, **confirma o atraso nos voos de ida e volta por motivos operacionais**, prestação de assistência material e ausência de comprovação de danos morais. Requer ao final a improcedência dos pedidos da inicial.

Audiência de conciliação inexitosa (mov. 23).

Impugnação à contestação colacionada em mov. 24, ratificando os termos da inicial e rechaçando as alegações contidas na defesa.

Decido.

Destaca-se que as provas colacionadas nos autos são suficientes para julgamento do mérito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Inicialmente, passo a análise arguida pela Promovida sobre a prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) em detrimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O argumento apresentado pela Promovida é descabido, vez que a relação entre as partes é,

predominantemente, uma relação de consumo, no qual o artigo 3º, § 2º do CDC determina que, “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”, tendo o CBA sua aplicação apenas de forma subsidiária.

Observadas as formalidades legais exigíveis para a espécie, inexistem nulidades ou irregularidades a serem sanadas, presentes os pressupostos processuais, passo a análise do mérito.

A matéria discutida constitui relação de consumo, conforme preceituado nos arts. 2º e 3º do CDC, tendo o consumidor o direito a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação e/ou quando for ele hipossuficiente (art. 6º, VIII, do CDC), consoante efetuado na decisão que recebeu a inicial.

A aquisição de passagem, a alteração unilateral e a realocação para voo com decolagem em horário posterior ao contratado são incontroversos, **vez que a Promovida não negou os fatos, mas tão somente arguiu excludente de responsabilidade, sob a alegação de “motivos operacionais”**. Entretanto, a falha na malha aérea, por si só, não pode ser considerada como fortuito externo quando ausente nos autos prova tendente a demonstrar que a Promovida tenha buscado corrigir omissão da malha aérea, caracteriza-se como fortuito interno e configura prestação de serviços defeituosa.

Nesse sentido, colaciono o entendimento jurisprudencial consolidado em casos análogos:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO FINAL. **MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA EM AERONAVE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.** DANOS MATERIAIS MANTIDOS. **DANO MORAL CONFIGURADO.** REDUÇÃO. SENTENÇA REFORMADA. (...) Em suas razões recursais, a Azul Linhas Aéreas, ora recorrente, alega que não tinha como prever ou impedir o cancelamento do voo, e que o ocorrido se deu por motivo de força maior. Defende a inexistência de conduta ilícita e ausência de dano, pois a companhia reembolsou a passageira e disponibilizou realocação para voo no dia seguinte. Sustenta que o dano moral não é presumível e não foi comprovado nos autos. Requer a reforma da sentença e improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor dos danos morais. 3. Em síntese, é fato incontroverso o cancelamento do voo e conseqüentemente a perda da conexão final ocorreram em virtude da manutenção emergencial da aeronave. (...) **4. A ocorrência de problemas técnicos ou de infraestrutura aeroportuária não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, porquanto previsíveis e evitáveis, caracterizando fortuito interno, fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo, não podendo ser objeto de excludente de responsabilidade.** 5. Imperioso ressaltar, que o contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado, é necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.). 6. Dessa maneira, o transportador aéreo deve reparar eventuais danos sofridos pelo consumidor em virtude da má prestação dos serviços oferecidos, independentemente da culpa, considerando sua responsabilidade de forma objetiva. **No fortuito interno a responsabilidade do fornecedor advém do risco assumido por este ao exercer a atividade comercial, pois os danos decorrem do risco do empreendimento.** (...) Nesse compasso, perfeitamente configurados os requisitos da responsabilidade civil e, por consequência, o dever de reparação pela Recorrente, cabível a indenização pelos danos morais sofridos pela parte recorrente. 9. O valor da indenização por dano moral (R\$ 8.000,00) mostra-se desproporcional, tendo em vista frustração de ter que desfazer toda viagem que havia programado para passar o dia das mães com sua avó, situação que evidentemente ultrapassa o mero aborrecimento. Considerando a Súmula 32 do TJGO, bem como precedentes desta Turma Recursal, tem-se que há motivos para sua redução do valor arbitrado para R\$ 5.000,00. 10. Os danos materiais demandam a existência de provas concretas dos prejuízos efetivamente sofridos. Nesse aspecto, os danos materiais foram devidamente comprovados pela recorrida, porquanto a companhia aérea comprovou o reembolso apenas das taxas de embarque, não houve restituição das milhas utilizadas na compra dos bilhetes, portanto não merece reparo a sentença prolatada. 11. RECURSO PROVIDO em parte. 12. Sem custas e honorários advocatícios (artigo 55, Lei nº 9.099/95). (TJGO - Recurso Inominado nº 5526023-22.2022.8.09.0007, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Élcio Vicente da Silva, Data de Publicação: 22/05/2023) – grifei

Imperioso destacar que o contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o

transportador leve o transportado ao destino contratado, é necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc). Ademais, além das providências mínimas previstas pela ANAC, é preciso ter em mente que a escolha pela modalidade aérea de transporte se relaciona justamente à rapidez prometida. Assim, a pontualidade é parte central do contrato de transporte estabelecido entre as partes.

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPANHIA AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CANCELAMENTO DE VOO. MANUTENÇÃO NA AERONAVE NÃO COMPROVADA. REACOMODAÇÃO. PARTE DO TRAJETO FEITO DE TÁXI. ATRASO NA VIAGEM. CHEGADA AO DESTINO ALÉM DO PROGRAMADO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO REDUZIDO. SÚMULA 32 DO TJGO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. (...) 7.

Falha na prestação do serviço. 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 companhia aérea, decorrendo de tal pactuação a justa expectativa do consumidor em relação ao seu regular cumprimento.(...) Considerando que restou comprovado o atraso do voo operado pela recorrente, da análise das alegações e dos documentos coligidos não foi produzido laudo técnico detalhado ou relatório de condição de aeronavegabilidade após realizada a suposta manutenção, cancelado pela autoridade responsável de controle/autorização de voo no aeroporto de onde partiria a decolagem.(...). (7.5). Assim, a recorrente/ré não comprovou de modo inequívoco as suas alegações, que impediu a decolagem da aeronave no voo outrora programado que a recorrida contratou, **o caso sob análise não é hipótese de excludente de responsabilidade, razão pela qual restou configurada falha na prestação do serviço de transporte aéreo.(...)**. A situação narrada caracterizou dano moral, pois a recorrida chegou ao seu destino final em tempo bem superior ao programado, conforme o serviço de transporte aéreo contratado. 9. Os abalos psíquicos suportados pelos recorridos em virtude da evidente falha na prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros prestado pela recorrente acarretam frustração de expectativa, aflição, angústia que ultrapassam o mero aborrecimento e dissabor cotidiano, configurando dano moral passível de reparação. Precedente (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO Recurso Inominado Cível 5763337-46.2023.8.09.0051, Rel. Fernando Ribeiro Montefusco, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 30/04/2024, DJe de 30/04/2024). (...)12. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. Sentença parcialmente reformada, tão somente, para reduzir o valor da indenização para R\$ 8.000,00 (oito mil reais).13. Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, considerando o resultado do julgamento, conforme disposto no art. 55 da Lei 9.099/95. (TJGO – Recurso Inominado nº 5547189-10.2023.8.09.0126, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. ANDRÉ REIS LACERDA, Publicado em 03/12/2024) - destaquei.

A situação narrada caracterizou evidente falha na prestação do serviço, pois além do atraso relatado no voo de ida o Promovente informa que **chegou ao seu destino somente no dia 11/12/2025, por volta da 00h, mais de 24 (vinte e quatro) horas de atraso do contrato inicial, que seria desembarque no dia 10/12/2025, às 23h45min**, comprometendo o escopo de sua viagem.

Os abalos psíquicos suportados em virtude da relocação, sobretudo, do atraso na chegada, acarretam frustração de expectativa, aflição e angústia que **ultrapassam o mero aborrecimento e dissabor cotidiano, configurando dano moral passível de reparação**.

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COM PERDA DE TEMPO ÚTIL. TRANSPORTE AÉREO. PERDA DE CONEXÃO. **REMARCAÇÃO PARA O DIA SEGUINTE. 16 HORAS DE ATRASO ATÉ O DESTINO FINAL. PERDA DE COMPROMISSO PROFISSIONAL. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MAJORADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.** (...) 6. O dano moral se caracteriza pela **angústia e constrangimento causado em virtude do atraso do voo, pela falta de informação aos usuários, pela assistência ineficiente do transportador e pela perda do tempo útil dos recorrentes, em razão do longo período de espera para seguir viagem e finalmente alcançar o destino final**. 7. No presente caso, restou devidamente comprovado que os recorrentes, inicialmente, tiveram que aguardar 7 horas para serem realocados no próximo voo, posteriormente, no horário do novo embarque, foram impedidos de decolar em razão de que o aeroporto estava fechado, embarcando somente no dia seguinte, o que fez com que **chegassem ao destino com atraso superior a 16 horas**. (...) 10. Conforme dito alhures, **não foi só o fato do cancelamento do voo remarcado com saída prevista para as 21:30h, mas os incômodos que os recorrentes tiveram que enfrentar, tanto na espera no**

aeroporto, quanto pela falta de assistência material, bem como aos contratemplos enfrentados durante a noite a procura de hotel para repousar e **também pelo fato de que a remarcação do voo para o dia seguinte fez com que a recorrente perdesse um compromisso profissional**, o que se consubstancia na falta de prestação de serviços adequada, o que, sem dúvida alguma, gerou um transtorno imensurável, a sustentar a majoração pleiteada. 11. Precedentes desta Turma Recursal: Processos n. 5736529.04 e 5152371.39 ambos de minha relatoria. IV - DISPOSITIVO: 12. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Sentença reformada para fins de majorar a condenação por danos morais para R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um dos autores, mantendo-se a sentença em seus demais termos. 13. Nos termos do art. 55 da Lei

9.099/95, ficam os recorrentes dispensados do pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, diante do resultado do julgamento. 14. Advirta-se que se opostos embargos de declaração com caráter protelatório, ou se houver nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia, será aplicada multa com fulcro no art. 1.026, § 2º do Código de Processo Civil. (TJGO – Recurso Inominado nº 5182932-66.2024.8.09.0012, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. ROBERTO NEIVA BORGES, Publicado em 05/12/2024) – grifei

Para fixação do quantum a ser indenizado, há de se levar em conta que o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, visando castigar o causador do dano, pela ofensa que praticou; outra, de caráter compensatório, que proporcionará à vítima algum bem em contrapartida ao mal sofrido, levando-se em conta os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (STJ - AgInt nos EDcl no REsp n. 2.027.679/MG, Terceira Turma, Relatora Ministra Daniela Teixeira, julgado em 14/04/2025, DJEN de 23/04/2025), além da posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade, a repercussão da ofensa.

No que se refere ao dano material, **a prova documental coligida com a exordial (mov. 1, arq. 1 e 7/9), demonstram o descumprimento da obrigação assumida pela empresa promovida de transportar os passageiros da forma e horários contratados.**

Se observa ainda que a Promovida, descumpriu o dever de assistência material já que a Promovente teve gastos com alimentação, hospedagem e transporte nos dias 10 e 11/12/2025.

O dano material pleiteado pela Promovente é consequência direta e imediata da conduta ilícita da Promovida.

Este valor representa o dano emergente sofrido e deve ser integralmente ressarcido pela Promovida, com fundamento no princípio da reparação integral do dano, previsto no artigo 6º, inciso VI, do CDC, e no artigo 927 do Código Civil.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido formulado na inicial para:

a) CONDENAR a Promovida a pagar ao Promovente a quantia de **R\$ 737,91 (setecentos e trinta e sete reais)**, a título de **indenização por danos materiais**, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora mensais pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, ambos a partir da data em que a diária e o passeio seriam usufruídos;

b) CONDENAR a Promovida ao pagamento de indenização por **danos morais** no valor de **R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)**, acrescido de correção monetária pelo IPCA a contar desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora mensais pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, desde a citação;

c) DECLARAR extinto o feito com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Nos Juizados Especiais Cíveis a regra é a isenção de custas, taxas e despesas, conforme disposto no art. 54, *caput*, da Lei 9.099/95. Portanto, a apreciação do pedido de gratuidade de justiça se dará em caso de eventual interposição de Recurso Inominado, improcedência dos Embargos à Execução e/ou condenação em litigância de má-fé (art. 55, parágrafo único, da Lei 9.099/95 c/c art. 81, do CPC).

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, nos termos dos artigos 54 e 55, *caput*, da Lei 9.099/95.

Fica a parte promovida desde já intimada e ciente, nos termos do artigo 52, inciso III e IV, da Lei 9.099/95, de que **deverá cumprir a obrigação de pagar no prazo de 15 (quinze) dias subsequentes ao trânsito em julgado da sentença, independentemente de nova intimação**, sob pena de incidir a multa do artigo 523, § 1º, primeira figura, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Advirto as partes que a interposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais, poderá ser sancionada com multa, conforme previsão na lei processual.

Transitado em julgado e decorrido o prazo para pagamento voluntário sem manifestação das Partes, archive-se.

Intimem-se.

Goiânia, data da assinatura no sistema.

Fabiola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui Juíza de Direito
(assinado digitalmente)

[1] Confiro a esta sentença força de carta, mandado, ofício e/ou alvará judicial, nos termos do art. 136, do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO: "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, por incompatibilidade com a Resolução n.º 417/2021 do Conselho Nacional de Justiça e com o Código de Processo Penal."