



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - FORO CENTRAL DE CURITIBA
14º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE CURITIBA - PROJUDI
Av. Anita Garibaldi, 750 - Bloco dos Juizados Especiais - Cabral - Curitiba/PR - CEP: 80.540-900 -
E-mail: ctba-89vj-s@tjpr.jus.br

PROJETO DE SENTENÇA

AUTOS nº 0015373-81.2026.8.16.0182

Vistos etc.

Trata a presente de **Reclamação** por parte de -----

e -----

em face de **IBÉRIA LINEAS**

AÉREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA, já qualificadas.

I – RELATÓRIO

Relatório dispensado nos termos do artigo 38 da *Lei 9.099/1995*.

Decido.

II – FUNDAMENTAÇÃO

II.I. DAS PRELIMINARES

1. DO JULGAMENTO ANTECIPADO

O processo comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, I do *Código de Processo Civil (CPC)*, considerando que assim foi demandado (movimento 22).

2. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL – VOO INTERNACIONAL

A presente decorre de prestação de serviço de transporte aéreo internacional, o qual possui observância obrigatória e com prevalência sobre as disposições do *Código de Defesa do Consumidor (CDC)*, conforme *Tema 210 de Repercussão Geral*. Assim, nos termos dos artigos 927, III e 1.040, III do *CPC*, o presente caso se submete às *CONVENÇÕES INTERNACIONAIS - DE VARSÓVIA E DE MONTREAL* – e, subsidiariamente, pela legislação nacional pertinente naquilo que não for disciplinado pelos tratados internacionais citados, sem prejuízo das demais legislações aplicáveis.



3. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O contrato de prestação de serviços é caracterizado como obrigação de resultado, sendo a responsabilidade do prestador, objetiva, conforme artigos 12 e 14 do CDC, de modo que eventuais danos causados em decorrência de sua atividade econômica, independem de comprovação de culpa. No presente caso, não restou comprovada a hipossuficiência técnica da parte requerente para produzir as provas constitutivas de seu direito. **Indefiro.**

4. DA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE – FORÇA MAIOR

Alega a requerida que há excludente de responsabilidade no presente caso, em razão de que o cancelamento do voo se deu por *manutenção não programada na aeronave*, o que considera motivo de *força maior*. Razão não lhe assiste, porquanto tais situações se referem a fatos previsíveis, que se inserem no risco da própria atividade empresarial desempenhada pela empresa requerida (*caso fortuito interno*). **Indefiro.**

II.II. DO MÉRITO

Pretende a parte requerente se ver reparada por danos materiais e indenizada por danos morais, eis que - segundo alega - teve prejuízos decorrentes de falha na prestação de serviços por parte da reclamada. Narra que contratou o transporte aéreo da requerida, para os trechos de ida e volta de *São Paulo/SP a Milão/IT*, agendado para 30/03/2026, com saída prevista para as 14h10 e conexão em *Madrid/ES* às 07h30 do dia 31/03/2026. Relata que chegaria em *Milão* no período da manhã e que se programou para fazer uma viagem de 4 (quatro) horas até *Nápolis*, local em que havia reservado hospedagem, pelo valor de R\$ 547,93 (quinhentos e quarenta e sete reais e noventa e três centavos). Afirma que ao chegar em *Madrid* fora informada de que o voo para *Milão* havia sido cancelado por problemas técnicos na aeronave, sendo reacomodada para o voo das 16h, com previsão de chegada às 18h15, pelo que precisou reservar hotel em *Milão* pelo valor de R\$ 717,81 (setecentos e dezessete reais e oitenta e um centavos). Explica que no voo de retorno, mesmo tendo adquirido passagem com a possibilidade de escolha de assentos, não lhe fora oportunizada essa opção, pelo que se viu obrigada a viajar em separado. Afirma que o atraso foi de quase 9 (nove) horas e que tem direito ao ressarcimento das duas despesas de hospedagem, além de danos morais. Por tais razões busca a tutela jurisdicional do Estado.



A requerida juntou contestação em movimento 19, confirmando a contratação entre as partes, mas negando ter havido falha na prestação de serviços, sob o argumento de que reagendou o voo para o horário mais próximo, forneceu informações e assistência material, com alimentação. Rebateu os danos materiais pleiteados, informando que não houve a comprovação dos gastos, entre outros e pugnou, ao final, pela improcedência da demanda.

A parte autora apresentou *impugnação* em movimento 20.

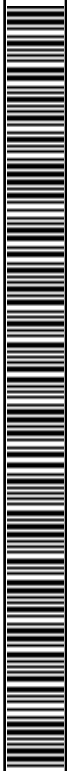
Denota-se que a controvérsia gravita em torno de suposta falha na prestação de serviços pela requerida, que alterou/cancelou o voo da parte autora de *Madrid* para *Milão*, ocasionando a pernoite em *Milão*, com gastos extras, e um atraso de quase 9 (nove) horas, além de não ter permitido que a parte requerente escolhesse seus assentos no voo de retorno, obrigando-a a viajar em separado.

Da análise dos relatos e dos documentos juntados, tem-se incontestada a contratação de transporte aéreo entre as partes. Resta, então, verificar se houve falha na prestação de serviços por parte da requerida.

Do cenário apresentado, tem-se assistir razão à parte autora em relação ao cancelamento do voo de conexão e do consequente atraso para a chegada ao destino. Isso porque a própria requerida confirmou ter havido o cancelamento do voo por problemas técnicos na aeronave, com a reacomodação da parte autora para outro voo, o que ocasionou o atraso de mais de 8 horas. Nesta senda, passa-se à análise dos efetivos danos havidos.

Em relação aos danos materiais, o pedido merece parcial acolhimento. Isso porque a parte requerente comprovou ter feito a reserva de hospedagem em *Nápolis*, no valor de R\$ 547,93 (quinhentos e quarenta e sete reais e noventa e três centavos) para o dia 31/03/2026 (movimento 1.10), o que não fora usufruída em razão do atraso relatado.

A consequência fora a necessidade de nova reserva de hospedagem em *Milão*, para o mesmo dia, pelo valor de R\$ 717,81 (setecentos e dezessete reais e oitenta e um centavos), conforme movimento 1.13).



A requerida alega que a parte autora não fez prova dos gastos. No entanto, extrai-se do movimento 1.10 o comprovante da despesa com hospedagem em *Nápolis*, por duas noites, no importe de R\$ 1.095,86. Condenar a requerida a ressarcir os dois valores, conforme pleiteado, ensejaria o enriquecimento sem causa da parte autora, o que é vedado pelo ordenamento jurídico pátrio, - já que estaria efetivamente usufruindo da hospedagem em Milão de forma gratuita. Assim, devidos os danos materiais no importe total de R\$ 547,93 (quinhentos e quarenta e sete reais e noventa e três centavos), referente à reserva no hotel na cidade de *Nápolis*.

Sobre os danos morais, assiste razão à parte requerente. Isso porque restou comprovado que ocorrera o atraso de mais de 8 (oito) horas para a chegada da parte autora ao destino, nos moldes da contratação original, além do fato de a requerida ter deixado de demonstrar que oportunizou a viagem dos autores em assentos conjuntos, o que tornou este relato incontroverso. A situação revela a falha na prestação de serviços e, conseqüentemente, os danos extracorpóreos.

Partida MAD	Partida MAD
Iberia · 0671	Iberia · 0675
31 mar 07:30 MAD	31 mar 16:00 MAD
31 mar 09:40 LIN	31 mar 18:15 LIN

A prática utilizada se mostrou indevida, caracterizando a denominada falha na prestação de serviços. Portanto, devido igualmente o dano moral, que se prova pela própria força dos fatos, nos moldes dos ensinamentos de *Arnaldo Rizzardo*:

“Em suma, o dano moral é aquele que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, etc. É puro dano moral, sem qualquer repercussão no patrimônio, atingindo aqueles valores que têm um valor precípuo na vida, e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra, e os demais sagrados afetos.” (RIZZARDO, Arnaldo. Responsabilidade Civil. Ed. Forense. 2ª ed. 2006. Pág. 246). Destaquei

Sabe-se que a comprovação do dano moral não prescinde de dilação probatória. O *STJ*¹ já consolidou entendimento de que a lesão desta ordem é presumida, bastando comprovar o ato ilícito. Em outras palavras, “*não há que se falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam.*”

Significa dizer que - se o consumidor contratou com a companhia aérea bilhetes de passagem com dia e horário pré-estabelecidos, como no caso dos Autos - deve a contratada exercer o ofício sem qualquer alteração, o que se admite em casos excepcionais, devidamente comprovados, onde igualmente é seu o dever de prestar assistência integral, sob pena de responder pela má-atuação.

Importante salientar que o denominado pós-venda integra plenamente o contrato. Significa dizer que o fornecedor tem o dever de dar cumprimento integral ao contrato de prestação de serviços nos moldes da contratação. Relevante ainda observar que o cancelamento, somado à ausência de informações adequadas, configura falha na prestação de serviços e enseja danos morais. Neste sentido o *TJ/PR*:

RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO POR MOTIVOS OPERACIONAIS. FORTUITO INTERNO. INAPLICABILIDADE DO TEMA 1.417 DO STF. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATRASO SUPERIOR A 24 HORAS NA CHEGADA AO DESTINO. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA MANTIDA. QUANTUM FIXADO CORRETAMENTE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (Relator: Douglas Marcel Peres. Juiz de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais. Processo: 0068441-96.2025.8.16.0014. Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal. Data Julgamento: 27/06/2026). Destaquei

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. MANUTENÇÃO NÃO PROGRAMADA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (Relator: Alvaro Rodrigues Junior. Juiz de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais. Processo: 0002463-50.2025.8.16.0184. Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal. Data Julgamento: 30/06/2026). Destaquei

¹ *STJ. Precedentes: REsp 261.028/RJ, Rel. Min. Menezes Direito; REsp. 294.561/RJ, Rel. Aldir Passarinho Júnior; REsp 661.960/PB, Rel. Min. Nancy Andrigui.*



Assim, resta caracterizado o dano moral, o que se entende por:

“... todo o atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integridade de sua inteligência, a suas afeições, etc”. (SAVATIER, Traité de La responsabilité civile, vol. II, nº 525).

“O dano moral é a dor resultante da violação por parte de terceiro, de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial, dor subjetiva, dor interior que fugindo à normalidade do dia a dia do homem médio venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional interferindo intensamente em seu bem-estar.” (Recurso nº 853-1 – 7ª Turma Recursal – Unânime – Relator Juiz Carlos Santos de Oliveira – j. 05.08.98 JEC RJ). Destaquei.

Desta forma, em havendo o dano, torna-se imperativa sua efetiva reparação, pois a atitude indevida da requerida, conforme exposto, gerou à parte autora inevitável constrangimento e sensação de impotência, o que em muito ultrapassando os aborrecimentos alçados à normalidade. No que diz com o seu valor, à vista das peculiaridades do caso em tela, bem como, considerando as finalidades punitiva e preventiva da condenação, bem como atenta à condição econômica das partes, de forma que a quantia arbitrada não reste insignificante para o ofensor, e nem seja causa de enriquecimento ilícito para o ofendido, fixo a importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais), para cada autor, a título de danos morais.

III – DISPOSITIVO

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados ----- e -----
----- em face de **IBÉRIA LINEAS AÉREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA**, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para fins de condenar a requerida, a título de **danos materiais**, ao pagamento em favor da parte autora, no importe de **R\$ 547,93** (quinhentos e quarenta e sete reais e noventa e três centavos), conforme fundamentação.

O valor citado deverá ser acrescido de correção monetária a ser calculada pelo índice IPCA, desde a data do desembolso (31/08/2025, conforme comprovantes juntados em movimento 1.10) e de juros de mora, calculados pela TAXA SELIC (deduzida do IPCA), nos moldes do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil, contados da citação.



Condeno ainda a requerida, a título de **danos morais**, no importe de **R\$ 3.000,00** (três mil reais), para cada autor, conforme fundamentação.

Referido montante deverá ser acrescido de correção monetária a ser calculada pelo índice *IPCA* - a contar da data da presente decisão, e de juros moratórios calculados pela *SELIC*, deduzida do *IPCA*, contados da citação.

Sem custas e honorários, conforme preceituam os artigos 54 e 55 da *Lei 9.099/95*.

Por fim, atendendo à disposição contida no artigo 40 da *Lei nº 9.099/95*, determino seja essa decisão remetida à apreciação da *MM. Juíza Supervisora*.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Curitiba, 24 de julho de 2026.

(Por assinatura digital)
SIMONE GILMARA DE SOUZA
JUÍZA INSTRUTORA

