



**Poder Judiciário**  
**JUSTIÇA ESTADUAL**  
**Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina**  
**2º Juizado Especial Cível da Comarca de Florianópolis (Capital)**  
**Eduardo Luz**

Rua José da Costa Moellmann, 197 - Bairro: Centro - CEP: 88020-170 - Fone: (48) 3287-6900 Atendimento  
via WhatsApp (48) 3287-6745 - Email: capital.juizadocivel2@tjsc.jus.br

**PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5017181-  
06.2020.8.24.0091/SC**

**AUTOR:** \_\_\_\_ **RÉU:** GOL LINHAS  
AEREAS S.A.

**SENTENÇA**

Em síntese, autora passou férias na cidade de Florianópolis/SC, e na data de retorno para sua residência 24 de Janeiro/2016, compareceu ao aeroporto com antecedência. Ao chegar, deparou-se com uma enorme fila em razão do check in do voo estar atrasado, sendo notória a quantidade de pessoas na fila com destino a Guarulhos e a insuficiência de atendentes. Após despachar as malas, enquanto aguardava ocorreu uma mudança de portão de embarque, momento em que foi abordada por uma funcionária da Requerida que lhe disse "pegue o avião Azul" apenas se atente ao portão de embarque. Então, demandante só percebeu a informação errônea recebida quando uma senhora chegou para se sentar e o lugar estava ocupado por ela. Então, perdeu o voo contrato, que decolou com sua bagagem a bordo. Necessitou pernoitar em Florianópolis por mais uma noite, e adquirir nova passagem internacional. Postula indenização por danos morais e materiais.

A requerida, por sua vez, defende excludente de responsabilidade uma vez que autora entrou em aeronave de outra cia aérea, e que os fatos ocorridos são culpa de terceiro e da demandante. Ainda, aduz que autora não logrou êxito em comprovar os fatos constitutivos do seu direito. Defende inexistência de danos materiais e descabimento de danos morais.

Julgo de forma antecipada a lide, com base no artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

De início, convém ressaltar que trata-se de relação de consumo, uma vez que presente consumidora e prestadora de serviços, conforme artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Ainda, aplica-se para os danos materiais a

limitação indenizatória prevista na Convenção de Montreal, e para os danos morais o CDC.

Afasto a preliminar de prescrição, uma vez que aplicado ao caso a prescrição quinquenal, prevista na legislação consumerista.

Resta corroborado, novo cartão de embarque, despesa de R\$69,90, compra de novas passagens aéreas, itinerário inicialmente contratado com chegada em Bergen(BGO) às 11:25 do dia 25/01/2016, novo itinerário com chegada às 11:25 horas do dia 26/01/2016, carta de advertência do trabalho, cartão de embarque do dia 24/01/2016, e conversão dos valores pagos em nova passagem(Evento 1, DOCUMENTACAO3).

Compulsado os autos, verificado a falha na prestação do serviço em razão da falta de informações corretas, fato que levou autora a embarcar na aeronave de outra companhia aérea, em razão da instrução errada passada pela funcionária da requerida, tal informação errônea resultou na perda do voo, e portanto, verificado a falha na prestação do serviço, de modo que consumidora deve ser indenizada pelos prejuízos sofridos, tendo a vista a responsabilidade objetiva da demandada, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No tocante ao pedido de danos materiais, comprovado pela autora gasto com passagem aérea no valor de R\$1.707,60(Evento 1, DOCUMENTACAO3,fls.15) e R\$69,90 com almofada de pescoço(Evento 1, DOCUMENTACAO3,fls.2), de modo que entende-se pela procedência dos danos materiais, devendo a ré restituir à autora valor de R\$1.777,50 (um mil setecentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos).

Em relação aos danos morais, analisado carta de advertência do trabalho, e atraso de um dia na chegada da autora ao destino final, uma vez que a chegada estava prevista para ocorrer dia 25/01/2016, mas somente ocorreu no dia 26/01/2016, prejudicando rendimento da demandante no trabalho, além de todo transtorno sofrido e incômodos vivenciados pelo embarque equivocado em razão da falha nas informações prestadas pela demandada. Portanto, configurado presença de abalo anímico, de modo que, entende-se pela procedência da indenização por danos morais. E, tendo em vista os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como visando evitar o enriquecimento ilícito da parte lesada, fixa-se a indenização no valor de R\$4.000,00(quatro mil reais).

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por \_\_\_\_ em face de Gol Linhas Aéreas S.A, para condenar a requerida a restituir os danos materiais à autora, no valor de R\$1.777,50 (um mil setecentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos), corrigidos monetariamente a contar do pagamento e juros de mora da citação. Ainda, condenar a ré a efetuar o pagamento à autora, a título de indenização por danos morais, no valor de R\$4.000,00(quatro mil reais), com correção monetária

pelo INPC a partir do arbitramento, e acrescido de juros de 1% ao mês contados da citação.

Sem custas ou honorários advocatícios.

Publicado e registrado nos autos digitais. Intimem-se.

Após o trânsito em julgado da decisão, archive-se.

---

Documento eletrônico assinado por **FLAVIO ANDRE PAZ DE BRUM**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico [https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo\\_controlador.php?acao=consulta\\_autenticidade\\_documentos](https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos), mediante o preenchimento do código verificador **310012241588v2** e do código CRC **ce176222**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): FLAVIO ANDRE PAZ DE BRUM

Data e Hora: 18/3/2021, às 15:55:34

---

**5017181-06.2020.8.24.0091**

**310012241588 .V2**

Conferência de autenticidade emitida em 19/04/2021 16:09:43.