



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS  
COMARCA DE ANÁPOLIS  
2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

---

**Processo nº: 5413894-11.2021.8.09.0007**

**Promoventes: ----- e ----- Promovido: -----**

---

## **SENTENÇA**

---

**AÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.**

**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO - inexitosa.**

**CONTESTAÇÃO e RÉPLICA - apresentadas.**

**PROVA ORAL - dispensada.**

**Dispensado o relatório minucioso por força do artigo 38 da Lei 9.099/95. Decido.**

Julgamento antecipado da lide (art. 355, I, CPC/15).

Prossigo ao mérito.

**NARRATIVA DA PARTE AUTORA** - adquiriram passagens aéreas de São Paulo para Londres, com data de ida para 12/08/2019 e retorno 23/08/2019. Afirmam que ao chegarem em Londres depararam-se com a ausência das malas na esteira, tendo que aguardar por mais de 4h até a chegada dos seus pertences. Em relação ao voo da volta, alegam que houve atraso no embarque e perderam a conexão em Lisboa, com horário para 23h20, tendo sido reacomodados no voo na manhã seguinte em outra aeronave, trecho Lisboa-Brasília. Por fim, informam que as malas novamente não vieram no mesmo avião, tendo sido solicitado o prazo de 48 h para a entrega das bagagens, as

quais foram entregues, porém danificadas, com a alça e puxador quebrados e alça lateral arrebatada.

### PEDIDO INICIAL - indenização por dano moral.

CONTESTAÇÃO - a reclamada sustenta que o atraso tanto no voo da ida quanto no da volta foi ínfimo, 1h14 e 41 min, respectivamente, e que cumpriu todas as determinações da ANAC, prestando assistência material com alimentação e hotel. Afirma que não há provas dos danos da bagagem ou do conserto, ou seja, não houve nenhum prejuízo, logo, não há que se falar em indenização.

IMPUGNAÇÃO - em síntese, ratificou os termos da inicial.

PONTO CONTROVERTIDO - analisar a ocorrência de dano moral.

O DIREITO - considerando que se trata de pedido de indenização por danos morais, o pleito segue sua análise sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que não há previsão no Pacto de Varsóvia.

Hipossuficiência do consumidor evidenciada, aplicando-se, portanto a regra de inversão do ônus da prova nos termos do inc. VIII do art. 6º do CDC.

Aplicável também a teoria do risco do empreendimento, sendo certo que aquele que se disponha a exercer qualquer atividade no mercado de consumo deverá suportar os ônus decorrentes dos vícios e defeitos do produto ou do serviço oferecido (art. 14 do CDC).

Portanto, impõe-se analisar a existência dos requisitos: CONDUTA ILÍCITA, DANO e NEXO CAUSAL (art. 927 e 186 do CC), o que passo a fazêlo.

AS PROVAS DOS AUTOS - a parte reclamante juntou no evento 01 os itinerários dos voos e alteração do voo da volta de Lisboa-São Paulo para Lisboa-Brasília, em razão da perda da conexão e e-mails enviados na tentativa de solução da questão em relação ao valor do dano moral.

Nesse tocante, importa analisar se a conduta ilícita gerou dano passível de reparação, ou seja, se a falha na prestação do serviço causou transtornos à

autora, que refogem aos aborrecimentos habituais e corriqueiros, importando em violação aos direitos integrantes da personalidade.

No presente caso entendo que não restou configurado dano moral indenizável, pois em relação à demora na entrega da bagagem em Londres (ida), vejo que não foi superior a 4 horas, e a reclamada se dispôs a entregar a bagagem no hotel onde os autores se hospedariam, mas eles, por conta própria, preferiram aguardar no aeroporto.

Igualmente, quanto ao extravio temporário e aos danos da bagagem no retorno, vejo que não foi apresentada nenhuma fotografia para comprovar os danos na alça da mala, tampouco recibo de eventual conserto e a mala foi entregue no dia seguinte.

Outrossim, apesar do atraso no voo da volta ter acarretado a perda da conexão em Lisboa, a reclamada realocou os passageiros no primeiro voo seguinte para o Brasil, inclusive em trecho mais favorável aos autores, com destino final em Brasília, concedendo hospedagem, alimentação e táxi, demonstrando o cumprimento das disposições previstas na Resolução 141 da ANAC.

Desta forma, verifico que não restou configurada a **CONDUTA ILÍCITA** da parte reclamada, porquanto os fatos não ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento.

Ante o exposto,  **julgo improcedentes os pedidos iniciais**, nos termos do inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil.

Sem custas e sem honorários.

Publicada e registrada eletronicamente. Intimem-se.

**Após o trânsito, observe-se os atos ordinatórios, caso haja. Se não houver, arquivem-se os autos.**

Documento datado e assinado digitalmente.

**VÍVIAN MARTINS MELO DUTRA**  
**Juíza de Direito em respondência**  
(Decreto Judiciário nº 2.816/2021)