



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
4º Juizado Especial Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

Rua Márcio Veras Vidor, 10 - Bairro: Praia de Belas - CEP: 90110160 - Fone: (51) 3210-6500 - Balcão virtual: (51) 99962-7153 (mensagem escrita)
Email: frpoacent4jec@tjrs.jus.br

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5196794-70.2025.8.21.0001/RS

AUTOR: -----

AUTOR: -----

RÉU: -----

PROPOSTA DE SENTENÇA

Vistos.

Em síntese, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por ----- e ----- em face de ----- Os autores narram que adquiriram passagens aéreas para uma viagem internacional com trechos operados pela ré. Alegam que, na viagem de ida em 30/05/2025, um atraso no voo entre São Paulo (GRU) e Washington (IAD) causou a perda da conexão para o destino final, Charlotte (CLT), resultando em uma chegada com 09h28min de atraso. Afirmam que, na viagem de volta, em 13/06/2025, o voo de Charlotte (CLT) para Washington (IAD) foi cancelado, sendo realocados para voo no dia seguinte, o que gerou um atraso total de 23h17min na chegada a Porto Alegre (POA). Além disso, relatam que, ao desembarcarem em São Paulo, constataram o extravio de suas bagagens, que continham itens essenciais, incluindo medicamentos de uso contínuo. As malas foram entregues em 16/06/2025 e 20/06/2025. Sustentam que não receberam assistência material adequada (hospedagem, alimentação e transporte) da companhia aérea em nenhuma das ocasiões. Em razão dos fatos, pedem a condenação da ré ao pagamento de R\$ 95,00 por danos materiais, referente a um evento perdido, e de R\$ 30.000,00 a título de danos morais.

A ré, em sua contestação (Evento 15), argumenta que o atraso na viagem de ida foi ínfimo (13 minutos) e não foi a causa da perda da conexão, atribuindo a responsabilidade aos autores por não se apresentarem a tempo para o embarque ("*no show*"). Quanto à volta, alega que o cancelamento decorreu de força maior (condições climáticas extremas), o que excluiria sua responsabilidade. Sobre as bagagens, afirma que foram devolvidas dentro do prazo legal de 21 dias previsto na Convenção de Montreal. Impugna os pedidos de danos materiais e morais.

Realizada audiência de conciliação, não houve acordo entre as partes (Evento 18). Na ocasião, foi invertido o ônus da prova em favor dos autores.

É o breve relato. Decido.

FUNDAMENTAÇÃO

Não havendo questões preliminares a serem enfrentadas, passo ao exame do mérito.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por se enquadrarem as partes nos conceitos de consumidor e fornecedor (arts. 2º e 3º do CDC). A responsabilidade da companhia aérea, na qualidade de prestadora de serviços, é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC.

1. Da Falha na Prestação dos Serviços

A controvérsia concentra-se à análise da responsabilidade da ré pelos transtornos ocorridos nas viagens de ida e volta dos autores, bem como pelo extravio temporário de suas bagagens.

a) Viagem de Ida: A ré alega que o atraso de 13 minutos no voo GRU-IAD não foi a causa da perda da conexão, imputando aos autores a culpa por "*no show*". Contudo, tal alegação não se sustenta. Em viagens internacionais com conexões, mesmo atrasos considerados pequenos podem comprometer o tempo necessário para os trâmites de imigração, segurança e deslocamento entre terminais. Cabia à ré, que detém o controle da operação, comprovar que o tempo restante era suficiente, ônus do qual não se desincumbiu. A própria realocação dos passageiros em voo posterior demonstra o reconhecimento da perda da conexão. A chegada ao destino final com mais de 9 horas de atraso configura falha na prestação do serviço.

b) Viagem de Volta: A ré invoca a excludente de responsabilidade por força maior, atribuindo o cancelamento do voo a condições climáticas adversas. Embora junte relatórios que indicam restrições no tráfego aéreo (Evento 15), tal fato, por si só, não afasta o dever de prestar assistência material aos passageiros, conforme previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC. A alegação de que a legislação norte-americana a isentaria dessa obrigação não se aplica, pois a relação de consumo é regida pela lei brasileira. A ausência de amparo aos autores, que tiveram de buscar abrigo com amigos, e a chegada ao destino com mais de 23 horas de atraso, também caracterizam falha no serviço.

c) Extravio de Bagagem: A ré defende a legalidade de sua conduta, pois as malas foram devolvidas dentro do prazo de 21 dias. O argumento é improcedente. No caso, a falha foi agravada por erro da própria companhia, que etiquetou as malas para destino diverso (Houston), conforme consta no Evento 1 – ANEXO7, página 9. A privação dos pertences por vários dias, incluindo medicamentos de uso contínuo, representa grave falha no dever de guarda e transporte.

2. Do Dano Material

Os autores comprovam o prejuízo de R\$ 95,00 referente à compra de ingressos para um jantar no dia 14/06/2025, evento que perderam em razão do atraso no voo de retorno (Evento 1 – ANEXO6). O nexo de causalidade entre a falha da ré e o dano está devidamente estabelecido, sendo devida a reparação.

3. Do Dano Moral

O conjunto de falhas na prestação do serviço ultrapassa o mero dissabor. Os autores foram submetidos a uma sucessão de transtornos: atraso significativo na ida, cancelamento do voo de volta, longo período de espera sem assistência material em aeroporto estrangeiro, e extravio de bagagens contendo itens essenciais.

A situação é agravada pela condição de idoso do autor -----, condição que exige proteção especial, nos termos do Estatuto do Idoso e da própria Constituição Federal, visto que foi exposto a um desgaste físico e emocional acentuado, em desrespeito à sua vulnerabilidade. Ademais, o extravio das bagagens privou o autor idoso de seus medicamentos de uso contínuo, agravando ainda mais sua situação de vulnerabilidade.

A angústia e a incerteza vivenciadas, somadas ao descaso da companhia aérea, configuram ofensa à dignidade dos passageiros e ensejam o dever de indenizar.

Para a fixação do *quantum* indenizatório, considero a gravidade da conduta da ré, a extensão dos danos, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida. Considero, ainda, a condição de idoso do autor -----, que merece proteção especial conforme o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003).

Seguindo o parâmetro estabelecido na Apelação Cível nº 50593462620238210001, da Décima Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, fixo a indenização por danos morais em R\$ 12.000,00 (doze mil reais) para o autor -----, em razão de sua condição de idoso, e em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para a autora -----, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

DISPOSITIVO

Ante o exposto, opino pela **PARCIAL PROCEDÊNCIA** dos pedidos formulados por ----- e ----- --em face de -----, para

1) **CONDENAR** a ré a pagar aos autores, a título de danos materiais, o valor de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais), corrigido monetariamente pelo IPCA desde a data do desembolso (30/05/2025) e acrescido de juros de mora com base na taxa Selic, contados a partir da citação.

2) **CONDENAR** a ré a pagar ao autor -----, a título de danos morais, o valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), e à autora -----, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Os montantes deverão ser corrigidos monetariamente pelo IPCA a partir da data desta decisão (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora com base na taxa Selic, contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Sem custas e honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

À consideração da MM. Juíza Presidente do Juizado Especial Cível desta Comarca para apreciação do presente parecer, de acordo com o art. 40, da Lei 9.099/95.

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

SENTENÇA HOMOLOGATÓRIA

Nos termos do art. 40 da Lei nº 9.099/95, homologo a proposta de decisão, para que produza efeitos como sentença.

Sem custas e honorários, na forma da Lei.

As partes consideram-se intimadas a partir da publicação da decisão, caso tenha ocorrido no prazo assinado; do contrário, a intimação terá de ser formal.

Interposto recurso inominado, em conformidade com o disposto no art. 42 do referido diploma legal, intime-se o recorrido para contrarrazões. Com a juntada, ou decorrido o prazo, remetam-se os autos à Turma Recursal, em atendimento ao art. 1010, § 3º, do CPC.

Documento assinado eletronicamente por **FRANCIELE BORGES BUTSCH, Juíza Leiga**, em 30/09/2025, às 18:41:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **10092131957v2** e o código CRC **c14aa5dc**.

Documento assinado eletronicamente por **ANGELA ROBERTA PAPS DUMERQUE, Juíza de Direito**, em 30/09/2025, às 19:05:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **10092131957v2** e o código CRC **c14aa5dc**.

5196794-70.2025.8.21.0001

10092131957.V2