

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Comarca da Capital

**50ª Vara Cível da Comarca da Capital**

Palácio da Justiça, Avenida Erasmo Braga 115, Centro, RIO DE JANEIRO - RJ - CEP:

**SENTENÇA**

Processo: 0856126-58.2025.8.19.0001

Classe: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

AUTOR: ----, ----, ----.

RÉU: GOL LINHAS AEREAS S.A.

----, ---- E ----, representado este por sua genitora, a segunda autora, propuseram **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C DANOS MATERIAIS em face de GOL LINHAS AÉREAS S/A**. Para balizar sua demanda, alegam que: adquiriram passagens aéreas na categoria GOL+ Conforto, no valor de R\$ 25.449,84, para viagem de Curitiba/PR a Cancún/México; a escolha pela categoria GOL+ Conforto foi motivada pelas condições médicas de João, que após nefrectomia por tumor maligno, possui incisão abdominal limitando sua mobilidade e de ----, diagnosticada com artrite nos joelhos, degeneração articular e coccidínia, sendo desaconselhada a permanecer longos períodos sentada; após 20 minutos de voo, apresentou alarme de despressurização, causando pânico, especialmente ao menor, e retornou emergencialmente a Curitiba. Após o pouso, os Autores permaneceram na aeronave por mais de uma hora, sem assistência médica, alimentação ou suporte emocional; posteriormente voo G3 1785 foi cancelado ocasionando a perda do voo de conexão; devido a ausência de voos para Cancún por dois dias, os Autores, sem alternativa, aceitaram voo via Guarulhos e Cidade do Panamá, arcando com prejuízos de hospedagem e locação de veículo; Durante o processo, não receberam água, alimentação ou suporte, ignorando as condições médicas registradas; sofreram downgrade no vôo para Guarulhos e no trecho Panamá-Cancún, Pedro viajou separado dos pais; O voo CM 293 desembarcou em com atraso de 18 horas, impactando o check-in da hospedagem e locação de veículo; No retorno, em 27/01/2025, o itinerário foi cumprido, contudo, uma bagagem foi danificada, e a Ré ofereceu apenas milhas, negando reembolso; Os danos materiais totalizam R\$ 971,96, sendo R\$ 72,96 por transporte (Doc. 12) e R\$ 899,00 por bagagem danificada. Sendo assim, pedem: a condenação da Ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 a cada Autor e ao pagamento de indenização a título de danos materiais aos Autores no valor de R\$ 971,96.

A inicial foi apresentada em id. 191588645 e acompanhada dos documentos de id. 191588649 à 191591682.

Despacho de id. 192695213 determinou a citação da ré.

Oferecida contestação em id. 200304064 pela qual alega a ré preliminarmente a carência da ação por falta de tentativa de resolução administrativa e que os autores se utilizam do Judiciário para fomento da indústria do dano moral. No mérito, alega que: o atraso/cancelamento do voo G3 1785, na data de 11/01/25 decorreu de questões operacionais ante a necessidade uma manutenção não programada na aeronave; a companhia aérea prestou a devida assistência material ao passageiro e

cumpriu suas obrigações legais e contratuais, reagomodando-o em outro voo na primeira oportunidade; a alteração do voo que gerou atraso de algumas horas, havendo, portanto, apenas mero aborrecimento do cotidiano; de acordo com o Manual de Aeroportos (MAED), somente é permitida a abertura de RIB (Relatório de Irregularidade de Bagagem), quando os danos apresentados na bagagem do cliente impedem a utilização da mesma; após a constatação do dano fora ofertada à parte Autora a opção de conserto da mala ou o crédito de 80.000 milhas, sendo a opção de compensação em milhas anuída pelo passageiro, tendo a Ré efetuado o crédito das milhas. Pede pela improcedência dos pedidos. Réplica oferecida em id. 203802281;

Despacho de id. 204756424 inverteu o ônus probatório em desfavor da ré.

Parecer final do Ministério Público em id. 213105453 se manifestando apenas quanto ao direito do menor no polo ativo, no sentido da procedência parcial do pedido de indenização por danos morais.

É o relatório, passo a decidir.

Trata-se de ação ordinária pela qual se busca a indenização por dano material e moral em vista de atraso de voo da companhia aérea ré, onde se alega falha na prestação de serviço.

Em alegação de preliminares, manifesta-se a ré pela inexistência de interesse processual em vista de não haver tentativa de dirimir o conflito extrajudicialmente. A presente alegação, contudo, não deve prosperar, visto que presente as condições de propositura da ação (o interesse de agir e a legitimidade das partes). De se notar ainda, que a ausência de prévio esgotamento da via administrativa não é ato impeditivo de se promover a ação judicial em respeito ao princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Não havendo outras preliminares ou prejudiciais a serem enfrentadas, passo a análise do mérito.

O feito encontra-se apto para julgamento, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, havendo elementos suficientes para a prolação de sentença definitiva de mérito, fundada em juízo de certeza, por meio do exercício de cognição exauriente.

A relação jurídica objeto da presente lide é de consumo, pois estão presentes os requisitos subjetivos (consumidor e fornecedor - artigos 2º e 3º do CDC) e objetivos (produto e serviço §§ 1º e 2º do artigo 3º da mesma lei). Nesse passo, os arts. 12, §3º e 14, §3º, do CDC estabelecem que a responsabilidade civil em relações dessa natureza é objetiva. com correta aplicação da inversão do ônus probatório.

A partir da análise dos autos, constatou-se a ocorrência de falha na prestação de serviço e carência do dever de informação da Ré, pois:

I. houve o cancelamento do vôo após já ter ocorrido a decolagem e extenso aguardo dos autores quanto ao recebimento de informações sobre próximos vôos. Quanto a este fato, imperioso destacar que não se trata de imprevisto ou força maior, visto que, por mais que a segurança dos passageiros seja um dever a ré, a prática é cotidiana, portanto, auferível como risco do serviço. Dessa forma, é cristalino que detém a ré o conhecimento de qual seria todo o suporte que se compromete em fornecer aos consumidores, não tendo, contudo, logrado êxito em comprovar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito dos autores. Restando assim, incontroverso a ocorrência de falha na prestação do serviço e frustração das expectativas do consumidor devido ao alto tempo de espera e em situação pouco confortável, além de inadequação no fornecimento de alimento e hospedagem.

II. Demonstrou-se também incontroversa a alegação dos autores quanto ao dano suportado em decorrência do atraso, pois desembolsaram o valor do transporte, via taxi, de um serviço que se buscava – e que deveria – ter sido prestado pela ré.

III. Quanto a ocorrência de dano na bagagem, informa a ré em contestação que somente é permitida a abertura de RIB (Relatório de Irregularidade de Bagagem), quando os danos apresentados

na bagagem do cliente impedem a sua utilização. Ainda assim, mesmo após confessar a inutilização da mala, condiciona seus consumidores ao reparo (alegação controversa, visto que anteriormente declara inutilizável) ou por concessão de milhas, condicionando a reparação do dano a utilização de seu próprio serviço. Essa prática, no entanto, é considerada abusiva por estar configurada práticas expressas no art. 51, I e III do CDC. Devendo, portanto, haver a restituição do valor do objeto danificado, que deverá ser liquidado posteriormente em cumprimento de sentença com a apresentação da nota fiscal.

Imperioso se destacar, no entanto, que no que diz respeito aos danos de cunho patrimonial, a jurisprudência dos Tribunais Superiores se firma no sentido da aplicação da Convenção de Montreal se sobrepõem às normas nacionais em casos de extravio, dano ou atraso de cargas em voos internacionais.

DIREITO CONSTITUCIONAL E INTERNACIONAL. RECURSO EXTRAORDINÁRIO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE CARGA. RESPONSABILIDADE POR DANOS MATERIAIS. LIMITAÇÃO EM CONVENÇÕES INTERNACIONAIS. Reafirmação de jurisprudência. I. Caso em exame 1. Recurso extraordinário contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que afirmou a prevalência de convenções internacionais para limitar a indenização por dano material em transporte aéreo internacional de carga. Isso porque as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, teriam prevalência em relação ao Código Civil e ao Código de Defesa do Consumidor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a pretensão indenizatória por danos materiais em transporte aéreo internacional de carga e mercadoria está sujeita aos limites previstos em normas e tratados internacionais firmados pelo Brasil, em especial as Convenções de Varsóvia e de Montreal. III. Razões de decidir 3. O Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento do RE 636.331 (Tema 210/RG), afirmou que as normas e os tratados internacionais sobre a responsabilidade das transportadoras aéreas têm prevalência sobre o Código de Defesa do Consumidor, para o fim de limitar a indenização por danos decorrentes de extravio de bagagem de passageiro. 4. O Plenário do STF, em julgamento de Embargos de Divergência no ARE 1372360, assentou que as razões de decidir do Tema 210/RG são aplicáveis ao transporte aéreo internacional de carga e mercadoria, de modo que a pretensão indenizatória por danos materiais também está sujeita aos limites previstos em normas e tratados internacionais firmados pelo Brasil, em especial as Convenções de Varsóvia e de Montreal. 5. O debate sobre o afastamento da limitação à pretensão indenizatória quando a transportadora tem conhecimento do valor da carga ou age com dolo ou culpa grave pressupõe o exame de matéria fática e infraconstitucional. Inexistência de questão constitucional. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso extraordinário conhecido em parte e, na parte conhecida, desprovido. Teses de julgamento: “1. A pretensão indenizatória por danos materiais em transporte aéreo internacional de carga e mercadoria está sujeita aos limites previstos em normas e tratados internacionais firmados pelo Brasil, em especial as Convenções de Varsóvia e de Montreal; 2. É infraconstitucional e fática a controvérsia sobre o afastamento da limitação à pretensão indenizatória quando a transportadora tem conhecimento do valor da carga ou age com dolo ou culpa grave”.

(RE 1520841 RG, Relator(a): MINISTRO PRESIDENTE, Tribunal Pleno, julgado em 03-02-2025, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-038 DIVULG 11-02-2025 PUBLIC 12-02-2025)

Quanto a alegação de dano moral, incontroversa que se denota presente na demanda pois excedeu os limites do mero aborrecimento, visto que presentes a falha na prestação de serviço, quebra de expectativa e confiança dos consumidores em decorrência do atraso suportado em situação

desconfortável e falta de suporte de alimentação. Havia meios de minimização destes danos, contudo, não foram demonstrados pela Ré.

O dano moral (extrapatrimonial), diferentemente do dano material, não se submete aos limites das regras da Convenção de Montreal, eis que não é abordado pela lei, aplicando-se, portanto, o Código do Consumidor no que diz respeito a sua indenização, mas devendo sempre levar em consideração a extensão do dano e sua aplicação conforme a proporcionalidade. Neste sentido, este Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ATRASO DE VOO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. HIPERVULNERABILIDADE DO AUTOR. MENOR DE IDADE. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE MERECE REPARO. DANOS MORAIS. NÃO APLICAÇÃO DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. MAJORAÇÃO QUE SE IMPÕE.

1. Caracterizada a relação de consumo entre passageiro e companhia aérea, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não se submetendo a pretensão indenizatória por danos morais aos limites da Convenção de Varsóvia ou de Montreal, conforme orientação pacífica dos Tribunais Superiores. 2. A responsabilidade civil das companhias aéreas por falha na prestação de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC. 3. O atraso excepcional de dezessete horas, conjugado com treze alterações consecutivas de horário, ausência de informações precisas, assistência material inadequada e tratamento degradante imposto ao autor, menor de apenas dez anos, extrapola o mero descumprimento contratual, configurando dano moral. 4. A condição de menor de idade do passageiro caracteriza situação de hiper vulnerabilidade, circunstância que autoriza a adoção de maior rigor na fixação da indenização por danos extrapatrimoniais. 5. Aplicação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando-se a extensão do dano, a capacidade econômica das partes, o caráter pedagógico da condenação. 6. Parecer ministerial que opinou pela majoração da indenização para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), reconhecendo a inadequação do valor fixado em primeira instância. 7. Recurso provido.

(0805006-08.2023.8.19.0207 - APELAÇÃO. Des(a). DENISE LEVY TREDLER - Julgamento: 24/06/2025 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL))

Neste sentido, JULGO PROCEDENTE os pedidos autorais, a fim de: I. Condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material, equivalente a R\$ 971,96 (novecentos e setenta e um reais e noventa e seis centavos), acrescidos de juros legais e correção monetária, desde a época dos fatos até o efetivo pagamento, nos limites determinados pela Convenção de Montreal e II. Condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 8.000,00 a cada autor, totalizando R\$ 24.000,00, com incidência de correção monetária a contar da presente sentença. (Súmula 362/STJ). Condeno o réu ao pagamento custas e honorários sucumbenciais ao patrono da autora, ambas fixadas em 10% do valor da condenação.

P.R.I

RIO DE JANEIRO, 5 de agosto de 2025.

GUILHERME PEDROSA LOPES  
Juiz Titular

Assinado eletronicamente por: GUILHERME PEDROSA LOPES

06/08/2025 16:44:20 <https://tjrj.pje.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento: 214649249



25080616442016200000203894865

IMPRIMIR

GERAR PDF