



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

Rodovia José Carlos Daux, 4190, 3º andar - Bairro: Saco Grande - CEP: 88032-005 - Fone: (48)3287-5050 -  
<https://vc2.tjsc.jus.br/balcao-nortedailha-juizado> - Email: nortedailha.juizado2@tjsc.jus.br

**PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5012691-36.2023.8.24.0090/SC**

**AUTOR:** FERNANDA CARLA SERAPHIM

**RÉU:** TAM LINHAS AEREAS S/A.

**SENTENÇA**

Trata-se de *ação de indenização por danos materiais e morais* ajuizada por **FERNANDA CARLA SERAPHIM** em face de **TAM LINHAS AEREAS S/A.**, já qualificadas nos autos.

Dispensado o relatório, nos termos do art. 38 da Lei n. 9.099/95.

**Decido.**

Como premissa maior, saliento que, no microsistema dos Juizados Especiais, além de outras peculiaridades de procedimento, vigem os princípios processuais da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, conforme o art. 2º, da já citada Lei nº 9.099 de 1995.

Disto se pode concluir que as sentenças, assim como as manifestações das partes, devem ser sucintas e de fácil e imediata compreensão.

Sobre o assunto em voga, a doutrina especializada assim se manifesta, com absoluta e inquestionável propriedade: *"Nos princípios da simplicidade e informalidade está encartado o da instrumentalidade das formas. A relação processual, por isso mesmo, somente pode ser invalidada por razões intransponíveis, sobrelevando sempre a questão de fundo, comprometida com os fins de justiça do processo."* (PEDRO MANOEL ABREU, Acesso à Justiça e Juizados Especiais. O Desafio Histórico da Consolidação de uma Justiça Cidadã no Brasil. Florianópolis: Conceitual, 2008, p. 216).

**Do julgamento antecipado da lide**

Julga-se o feito no estado em que se encontra, pois ressalta-se estar evidenciada a hipótese prevista no artigo 355, I, do CPC, que permite o conhecimento antecipado da questão posta em discussão, vez que a matéria de mérito, **estando sujeita a prova documental acostada aos autos, suficiente para análise da demanda, torna desnecessária a produção de provas em audiência, conforme se aferirá a seguir.**

Além disso, *"não há cerceamento de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide, quando os elementos constantes dos autos são suficientes para formar o convencimento do magistrado e a matéria a ser apreciada dispensa a produção da prova*



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

*exclusivamente testemunhal*". (Apelação cível n. 2008.037028-6, de Balneário Camboriú, Relator: Jânio Machado, j. 5.5.2011).

**Da aplicabilidade do CDC**

Primeiramente, convém ressaltar que, *in casu*, se aplica o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, eis que a parte autora e demandada se enquadram na definição de consumidora e fornecedoras, consoante artigos 2º e 3º da Lei n. 8.078/90.

Assim, resta evidente que a presente demanda deve ser julgada sob os escopos da legislação consumerista.

**Da inversão do ônus da prova**

Em relação ao ônus da prova, entendo que se aplica, *in casu*, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII da Lei n. 8.078 de 11.09.90, em favor da parte autora, eis que se enquadra na figura de consumidora definida no art. 2º, *caput*, do CDC, bem como se apresenta numa condição de hipossuficiência em relação à parte contrária.

Por essa razão, entendo pelo cabimento da inversão do ônus da prova.

**Do mérito**

Cuida-se de demanda na qual pretende a requerente a condenação da companhia aérea requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, **no valor de R\$ 1.140,20**, atinentes à despesa com a passagem aérea, bem como indenização por danos morais, **no valor de R\$ 15.000,00** em decorrência de aproximadamente 6 horas de atraso em voo nacional de ida.

Em se tratando de voo nacional, aplicam-se ao caso, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do CDC estabelece que:

*"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".*

No caso, a requerentes informa que adquiriu junto à companhia aérea requerida passagens aéreas para viagem partindo de Ribeirão Preto às 14h30m do dia 12/03/2023 e chegada em Guarulhos às 15h25 m(**anexo 7, ev. 1**), com o objetivo de participar de um evento profissional em São Paulo, a qual havia sido convidada. O evento começaria às 18h e terminaria às 22h (**anexo 6, ev. 1**).

Explica que ao chegar ao aeroporto de Ribeirão Preto foi informada de que em virtude de condições climáticas em São Paulo, o voo havia sido cancelado ( **Anexo 8, ev. 1**) e que em virtude disso, após muita discussão, a empresa Ré disponibilizou um ônibus, fazendo



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

com que a Autora chegasse com 6 horas de atraso em relação ao horário inicialmente contratado, o que ocasionou a perda do evento, motivo pelo qual havia contratado a passagem.

Em sua contestação (ev. 12), a companhia aérea requerida impugnou os pedidos dos requerentes, bem como argumentou que *o voo sofreu cancelamento em razão de fenômenos climáticos que impediram que o voo decolasse e que prestou todo o auxílio à Autora.*

Em Réplica (ev. 16), a Autora rebateu a tese dos eventos climáticos, uma vez que o dia estava ensolarado no destino e que também mesmo assim poderia ter sido avisada com a antecedência da situação.

No caso, os *prints* de tela (fls. 2-4, da contestação) carregados pela companhia requerida, foram produzidos unilateralmente por si, sendo facilmente alteráveis, e de acesso exclusivo a uma das partes, portanto, derruído de caráter probatório.

Colho, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, acórdão proferido diante de circunstâncias semelhantes:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DO AUTOR EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE QUE AGIU EM EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. INSUBSISTÊNCIA. MERAS CAPTURAS DE TELA DO SISTEMA INTERNO DA OPERADORA QUE NÃO SE PRESTAM A COMPROVAR A ORIGEM E A LEGITIMIDADE DA DÍVIDA, EM RAZÃO DE SUA MANIFESTA UNILATERALIDADE. PRECEDENTES. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ENCARGO PROBATÓRIO. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL PRESUMIDO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR MANTIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DAS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. VERBA QUE, NA ORIGEM, JÁ FOI FIXADA AQUÉM DOS PATAMARES ADOTADOS POR ESTE COLEGIADO NO JULGAMENTO DE CASOS ANÁLOGOS. IMPOSSIBILIDADE DE MINORAÇÃO. PEDIDO DE CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE MULTA POR LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ FORMULADO EM CONTRARRAZÕES. INVIABILIDADE. DOLO PROCESSUAL NÃO VERIFICADO. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS ARBITRADOS. RECURSO DESPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0311475-14.2015.8.24.0064, de São José, rel. Des. Saul Steil, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 26-11-2019, grifei.).*

Neste ponto, **friso que o alegado cancelamento em virtude de fenômeno climático** (o que sequer foi comprovado pela requerida) **não é capaz de excluir a responsabilidade do prestador de serviços.**

Neste sentido, este Tribunal já assentou entendimento, *in verbis*:



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

RECURSO INOMINADO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - OVERBOOKING - ATRASO DE VOO SUPERIOR A QUATRO HORAS - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - AUSÊNCIA DE PROVAS HÁBEIS A DESCONSTITUIR OS FATOS ALEGADOS PELO AUTOR - ALEGAÇÃO DE REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA NÃO COMPROVADO - ALEGAÇÃO DE EVENTO CLIMÁTICO QUE NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE DA EMPRESA - TRANSTORNOS CONFIGURADOS - DANO MORAL EVIDENTE - QUANTUM ARBITRADO COM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSC, Recurso Inominado n. 0017122-89.2015.8.24.0023, da Capital - Eduardo Luz, rel. Antonio Augusto Baggio e Ubaldo, Primeira Turma de Recursos - Capital, j. 20-10-2016).

Dito isso, é evidente que **houve falha na prestação dos serviços fornecidos** pela companhia aérea requerida, a qual deveria oferecer opções de contingência cabíveis, inclusive com o aproveitamento de empresas de transporte parceiras, nos termos da Resolução n. 400/2016 da ANAC:

Art. 12. **As alterações realizadas** de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, **deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.**

(...)

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

**Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:**

**I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;**

**II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;**

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

No caso concreto, diante das manifestações das partes e das documentações juntadas aos autos, bem como diante da falha na prestação do serviço pela companhia aérea requerida, **restou incontroverso que houve atraso de aproximadamente 6 horas no voo inicialmente programado pela requerente**, motivo pelo qual passo à análise dos pleitos quanto aos danos materiais e morais almejados pelos requerentes na peça inicial.

**Dos danos materiais**

A requerente postula pelo **ressarcimento da passagem aérea, em decorrência do atraso no voo de ida e por não poder usufruir do evento o qual havia sido convidada, correspondente ao valor de R\$ 1.140,20, adimplida pela requerente (anexo 7, ev. 1)**.

Como é cediço em matéria processual, cabe à parte autora o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, bem como à parte demandada o ônus de demonstrar a ocorrência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito (art. 373 do Código de Processo Civil).

Considerando que houve de falha na prestação de serviços ocasionada pela companhia aérea requerida, que ocasionou **atraso no voo** de ida programado pela requerente e conseqüentemente perda de um evento em São Paulo, bem como que a requerente trouxe aos autos comprovante da referida despesa (**anexo 7, ev. 1**), razão pela qual assiste quanto ao pleito deste ressarcimento.

Deve, portanto, a companhia requerida proceder ao pagamento de indenização por danos materiais, **no valor de R\$ 1.140,20 (Mil cento e quarenta reais e vinte centavos), em favor da requerente (anexo 7, ev. 1)**.

**Do dano moral**

A respeito do dano moral, leciona Sérgio Cavalieri Filho que:

*“Só pode ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais acontecimentos” (in Programa de Responsabilidade Civil. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 80).*

No mesmo sentido, é a lição de Yussef Said Cahali:

*“Dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física\ dor-sensação, como a denominada Carpenter - nascida de uma lesão material; seja a dor moral\dor-sentimento, de causa material”. (in Dano e Indenização. São Paulo: RT, 1980, p. 7).*



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

É cediço, ainda, que *“na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida”* (REsp 1796716/MG, rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27-8-2019, DJe 29-8-2019).

Contudo, restou incontroverso que a falha na prestação do serviço pela companhia aérea requerida - atraso no voo - ocasionou aos requerentes a **chegada ao destino final com aproximadamente 6 horas de atraso em relação ao horário inicialmente programado.**

Não se pode olvidar que *“a postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso.”* (REsp 128.0372/SP, Min. Ricardo Villas Bôas Cieva, j. 07.10.2014) (1ª Turma Recursal. Recurso Inominado n. 0301879-78.2017.8.24.0082, da Capital – Continente. Relator: Juiz Marcelo Pizolati. J. em 14.03.2019).

A respeito, a jurisprudência já consolidou entendimento de que:

*RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL CANCELAMENTO DE VOO. VIAGEM REPROGRAMADA PARA A MADRUGADA SEGUINTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. CANCELAMENTO DO VOO EM RAZÃO DAS CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS DESFAVORÁVEIS E IMPEDIMENTO DAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS. NÃO ACOLHIMENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO EVIDENCIADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FORTUITO INTERNO QUE NÃO ISENTA O PRESTADOR DE SERVIÇO À REPARAÇÃO DOS DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR. DANO MORAL PRESUMIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (3ª Turma Recursal. Recurso Inominado n. 0307450-06.2017.8.24.0090. Relator: Juiz Marcelo Pons Meirelles. J. em 06.05.2020).*

E, também:

*RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO PERNOITE NO AEROPORTO. ATRASO DE MAIS DE 11 (ONZE) HORAS NA CHEGADA AO DESTINO FINAL. MÁ-PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS). IRRESIGNAÇÃO DA EMPRESA AÉREA. RECURSO SUSTENTA, EM SUMA, FORÇA MAIOR; INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL; VALOR EXCESSIVO DA CONDENAÇÃO. TRÁFEGO AÉREO. FORTUITO INTERNO QUE NÃO EXIME A EMPRESA AÉREA DE RESPONSABILIDADE. RISCO DA ATIVIDADE. ADEMAIS, EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE NÃO*



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

*COMPROVADA. "(...) esse tipo de reorganização não pode, por óbvio, ser creditada às próprias vítimas ou a terceiro. Também não pode ser visualizada como caso fortuito ou força maior, tendo em vista que esse acontecimento encontra-se dentro do risco do negócio de transporte aéreo desenvolvido pela ré. Além disso, a readequação da malha aérea não pode ser considerada como totalmente inevitável e imprevisível, porquanto as companhias de transporte aéreo comumente realizam tal procedimento. Em verdade, esse problema constituiu fortuito interno, não dispensando a empresa requerida de arcar com os transtornos suportados pelos consumidores em virtude da falha na prestação do serviço." (TJSC, Apelação Cível n. 0847760-43.2013.8.24.0023, da Capital, rel. Des. Luiz César Medeiros, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 30-1-2017). (1ª Turma Recursal. Recurso Inominado n. 0002229-47.2019.8.24.0090, da Capital - Norte da Ilha. Rel. Des. Marco Aurélio Ghisi Machado, j. 20-02-2020).*

Desse modo, considerando que houve atraso no voo programado pelos requerentes, ocasionando a chegada ao destino final com aproximadamente 6 horas de atraso em relação ao inicialmente programado, entendo que razão assiste ao pedido de danos morais.

Portanto, reconhecido o dano moral, ponderadas as particularidades do caso concreto, visando acentuar o caráter inibidor e considerando a capacidade financeira das partes, bem como que se tratava de voo nacional de ida, com perda de tempo útil e também de um evento programado, fixo o valor da indenização pelos danos morais, em **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, corrigidos monetariamente (INPC), desde a prolação da sentença, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Ante o exposto, com fulcro no artigo 487, I, do CPC, resolvo o mérito da presente ação e, em consequência, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos da inicial, a fim de:

a) **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de **R\$ 1.140,20**, a título de indenização, corrigidos monetariamente pelo INPC a contar da data dos respectivos pagamentos (anexo 7, ev. 1), e com juros de mora de 1% a contar da citação.

b) **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de **R\$6.000,00 (seis mil reais)**, corrigidos monetariamente (INPC), desde a prolação da sentença, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Sem condenação em custas e honorários, consoante dispõe o art. 55 da Lei n. 9.099/95.

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

Transitada em julgado, arquivem-se.

---

Documento eletrônico assinado por **JANINE STIEHLER MARTINS, Juíza de Direito**, 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 **310048232880v21** e do código CRC **1d82ec7f**.

**5012691-36.2023.8.24.0090**

**310048232880.V21**



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**Juizado Especial Cível do Norte da Ilha**

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): JANINE STIEHLER MARTINS

Data e Hora: 4/9/2023, às 13:37:33

---

**5012691-36.2023.8.24.0090**

**310048232880 .V21**