



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020**

**SENTENÇA**

Processo nº: **1023202-41.2022.8.26.0576**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Atraso de voo**  
 Requerente: **Jose Galvao Gomes de Souza e Taynara da Costa Souza Trevizan Roza**  
 Requerido: **TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **EDUARDO GARCIA ALBUQUERQUE**

Vistos.

Relatório dispensado nos termos do art. 38 da Lei 9099/95.

Decido.

Aduz a parte autora que contratou junto à ré o transporte aéreo no trecho descrito em inicial e que experimentou o atraso apontado em inicial em decorrência de cancelamento inopinado de trecho integrante do contrato de transporte aéreo, chegando posteriormente ao destino contratado, experimentando prejuízos dos quais pretende a reparação da através desta demanda.

No mérito, a ré defende a legitimidade de sua conduta, afirmando que o cancelamento de voo se deu em virtude de motivos de força maior, especificado em contestação. Afirmando ainda que a parte autora não experimentou dano moral no evento, pede a improcedência da demanda.

Sem razão, contudo.

Em que pese a insistente tentativa das empresas aéreas de não se subordinarem aos ditames da legislação federal que regulamenta a relação de consumo, não há dúvidas de que a relação jurídica travada entre as partes é nitidamente de consumo. Enquanto a requerida figurou como fornecedora de serviço aos autores, qual seja, transporte aéreo, os requerentes figuraram como destinatário final de tal serviço. Assim,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO  
FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020

nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, é possível tipificar a relação das partes como de consumo.

Entende o juízo que as demais legislações (CBA, tratados e convenções recepcionadas e CC), que têm plena vigência, pelo princípio constitucional de proteção do consumidor (artigo 170, V, da CF/1988), que deve iluminar todo ordenamento, somente podem ser aplicadas enquanto não prejudicarem a plena reparação dos danos sofridos pelo consumidor (artigo 6º, VI, do CDC).

Assim, tem plena aplicação o CDC à luz da interpretação constitucional do arcabouço jurídico.

E em se tratando de relação de consumo, temos que o artigo 14 do mesmo Diploma Legal estatui 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*.

É inegável que a situação narrada na inicial caracteriza-se como verdadeiro defeito na prestação de serviço. Clara, portanto, a existência de defeito. Para a exclusão da responsabilidade do fornecedor de serviços, no caso a requerida, o § 3º, incisos I e II, do artigo 14 do CDC, prevê três hipóteses: (a) inexistência de defeito, o que não é o caso; (b) que o defeito decorreu exclusivamente de conduta do próprio consumidor, hipótese sequer aventada; (c) que o defeito decorreu exclusivamente de conduta terceiro.

Contudo, no caso dos autos, ainda que se adotasse a tese de que a força maior, embora não prevista no CDC, configure causa de exclusão da responsabilidade, o remanejamento em virtude de medidas restritivas de circulação, tais como aquelas decorrentes da pandemia de COVID-19, além de não ter sido comprovado, não configura força maior excludente se não demonstrado ter sido a causa exclusiva do cancelamento.

Nesse sentido:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020**

*Ação indenizatória. Transporte aéreo nacional Cancelamento unilateral dos voos, sendo o transporte aéreo realizado com 2 horas de atraso no trecho de ida e 11 horas de atraso no trecho de volta, por alegada necessidade de reestruturação da malha aérea em decorrência da pandemia da Covid-19. Descabimento.*

*Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva da companhia aérea (art. 14 do CDC) Falha na prestação de serviço evidenciada Alegação de reestruturação da malha aérea em decorrência da pandemia da Covid-19, aplicando-se a Resolução nº 556/2020 da ANAC, que flexibilizou temporariamente a aplicação dos dispositivos da Resolução nº 400/2016. Requerida não comprovou a impossibilidade de manutenção do voo devido a pandemia, não restando evidenciadas suas alegações. Incidência da Resolução nº 400/2016 da ANAC.*

*Companhia aérea não comunicou a passageira do cancelamento do voo com antecedência ou ofereceu alternativas de acomodação compatíveis com o voo contratado Fortuito interno caracterizado Fato inerente ao próprio risco da atividade empresarial do transporte aéreo Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da transportadora.*

*Danos morais que se caracterizam tanto pelo atraso tanto na chegada ao destino quanto no retorno da viagem, evidenciando a falha na prestação dos serviços da requerida Indenização que se arbitra em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade Sentença reformada Recurso provido. (Apelação n. 1015819-19.2021.8.26.0003 – rel. Des. Francisco Giaquinto – j. 29/04/2022)*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020**

Portanto, ainda que comprovada a falha impeditiva, o que não foi, não se trataria de excludente derivada de força maior.

Com isso, remanesce intacta a responsabilidade objetiva do *caput* do artigo 14 do CDC.

Em tal sentido, o juízo traz jurisprudência que bem se amolda ao caso em discussão:

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS Sentença de procedência – RECURSO DA RÉ Culpa exclusiva da consumidora não verificada Falha na prestação do serviço - As agências de turismo respondem solidariamente pelos defeitos na prestação dos serviços Arts. 7º, 14 e 25, §1º do CDC Dano material Ocorrência Pagamento em duplicidade do valor das passagens aéreas. Devida a restituição do valor pago em duplicidade, acrescido de juros de mora legais a contar da citação (art. 405 do Código Civil) e correção monetária a partir do evento danoso (Súm. 43 do STJ) - Dano moral Ocorrência Cancelamento das passagens aéreas adquiridas pelo autor como parte do pacote turístico, dias antes do embarque, com a necessidade de nova compra de bilhetes aéreos, sem que a agência de turismo providenciasse o cancelamento da compra anterior Desgosto que ultrapassa os simples aborrecimentos do cotidiano, caracterizando dano moral Indenização devida Quantum arbitrado em sentença, de R\$2.500,00, que atende ao caráter pedagógico e ressarcitório do instituto e está em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além das peculiaridades do caso concreto, não comportando redução, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto Correção monetária a partir do arbitramento (Súm. 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC) RECURSO DO AUTOR - Quantum indenizatório Valor que não se presta ao enriquecimento indevido, mas deve ser arbitrado considerando-se as particularidades do caso, não comportando



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020**

majoração Juros de mora dos danos materiais Responsabilidade contratual incidência a partir da citação Art. 405 do Código Civil Honorários advocatícios sucumbenciais Fixação, pela r. sentença, em R\$1.000,00, nos termos do § 8º do art. 85 do CPC Arbitramento correto, diante da condenação à indenização por danos morais e materiais, sendo este o proveito econômico obtido, não se havendo falar em incidência sobre o valor da causa Honorários recursais devidos, diante do disposto no parágrafo 11 do CPC Fixação final em R\$1.200,00 - RECURSOS NÃO PROVIDOS. (Apelação nº 1000030-51.2014.8.26.0576, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, j. 02.08.2018)

Resta evidente aos olhos do juízo que a situação a que foi a parte autora submetida, seja pela falta de informações, seja pelo atendimento defeituoso prestado pela ré no momento em que foi constatado o problema relatado, seja ainda pela *via crucis* a que fora submetida, por sua própria conta e sem qualquer assistência da ré, todos estes fatos, incontroversos porque não impugnados, causaram mais do que mero aborrecimento, constituindo lesão à dignidade humana geradora de dano moral indenizável.

Resta, portanto, liquidar o dano.

Se, de um lado, o dano moral não pode ser fonte de enriquecimento sem causa, de outro, não pode ser quantia que sequer freie futuras condutas do ofensor. No difícil mister de arbitrar o dano moral, deve o juiz buscar o justo equilíbrio entre a premissa supra.

No caso em apreço, alterando meu entendimento, passo a adotar diferentes faixas indenizatórias a fim de melhor modular a distribuição do ônus indenizatório. Consigno, portanto, que em casos de atraso de até três horas para conclusão do trajeto não há indenização a reconhecer; a partir de três horas até o limite de seis horas fixo o montante indenizatório em R\$ 2.500,00; períodos de atraso superiores a seis horas, bem como casos de cancelamento definitivo do trecho contratado resultarão em indenização de cinco mil reais. É este o critério que passo a adotar doravante que balizará os processos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020**

analisados neste Juizado. Desse modo, liquidado a indenização em R\$ 10.000,00.

Finalmente o dano material está configurado com o dano à mala da autora, pelo que os liquidado em R\$ 399,00.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão deduzida na inicial e, em consequência:

**A) condeno** a requerida a pagar o valor de **R\$ 399,00** (trezentos e noventa e nove reais), atualizados da propositura da ação e com juros de mora de um por cento ao mês, contados da citação.

**B) condeno** a ré a pagar a quantia de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** a título de danos morais, quantia esta que deverá ser acrescida de correção monetária a partir de hoje, data do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ, e de juros de mora de 1% ao mês também a contar de hoje, nos termos do artigo 407 do CC, por analogia à Súmula supra.

Sem sucumbência.

P.I.

Valores a recolher ao Estado em caso de Recurso: Preparo do recurso: em guia DARE-SP, código 230-6 (preenchimento nos termos do Provimento CG nº 13/2019 – art. 1.092 e 1.093 das Normas de Serviço da CGJ); demais despesas processuais devem ser atualizadas monetariamente e recolhidas nas respectivas guias com respectivos códigos (FEDTJ), inclusive eventuais atos de Oficiais de Justiça na guia própria (GRD), a ser comprovado mediante juntada das guias com a interposição do recurso, independentemente de intimação e nos termos do Comunicado CG n. 489/2022, a seguir transcrito, sob pena de deserção. **Prazo:** contam-se apenas os dias úteis, de acordo com o art. 12-A da Lei n. 9.099/95, a partir da data da intimação, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento. **COMUNICADO CG Nº 489/2022:** A Corregedoria Geral da Justiça COMUNICA aos Magistrados e Magistradas, aos Dirigentes, Servidores e Servidoras das unidades judiciais do Estado de São Paulo, bem como aos Advogados e Advogadas e ao público em geral que, no sistema de Juizados Especiais, o valor da causa, para efeito de cálculo do preparo recursal (primeira e segunda parcelas, conforme incisos I e II, do art. 4º., da Lei Estadual nº. 11.608/2003), deverá ser atualizado monetariamente, passando o item 12, do Comunicado CG nº. 1.530/2021, a contar com a seguinte redação: 12. No sistema dos Juizados Especiais, em caso de interposição do Recurso Inominado, deverá ser elaborada certidão antes da remessa dos autos ao Colégio Recursal. Ressalvada a hipótese de concessão de gratuidade da justiça, o preparo corresponderá: a) à taxa judiciária de ingresso, no importe de 1% sobre o valor atualizado da causa, observado o valor mínimo de 5 (cinco) UFESPs; b) à taxa judiciária referente às custas de preparo, no importe de 4% sobre o valor fixado na sentença, se líquido, ou sobre o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA TUPI, 765, São José do Rio Preto - SP - CEP 15090-020**

valor fixado equitativamente pelo MM. Juiz de Direito, se ilíquido ou ainda 4% sobre o valor atualizado atribuído à causa na ausência de pedido condenatório; c) às despesas processuais referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, diligências do Oficial de Justiça, taxas para pesquisas de endereço nos sistemas conveniados, custas para publicação de editais etc). O preparo será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos independente de cálculo elaborado pela serventia que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos.

São José do Rio Preto, 19 de outubro de 2022.

**EDUARDO GARCIA ALBUQUERQUE**

Assinatura digital, nos termos da Lei 11.419/2006,  
conforme impressão à margem direita.