



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
COMARCA DE GOIÂNIA
8ª VARA CÍVEL

AVENIDA OLINDA, Esquina com Rua PL-03, Qd. G, Lt. 04, PARK LOZANDES, 74884120

Processo nº: 5281271-06.2025.8.09.0051.

Natureza: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível.

Polo ativo: Dauza De Oliveira Motta. CPF/CNPJ n. 464.214.161-87.

Polo passivo: Gol Linhas Aereas S.a.. CPF/CNPJ n. 07.575.651/0001-59.

SENTENÇA

Este documento possui força de MANDADO / OFÍCIO / TERMO DE COMPROMISSO / ALVARÁ (exceto alvará para levantamento e saque de importâncias), nos termos dos artigos 136 à 139 do Código de Normas e Procedimentos do Foro, da Corregedoria do Estado de Goiás.

Trata-se de **Ação de Indenização por Danos Morais, Danos Materiais e Lucros Cessantes**, proposta por **DAUZA DE OLIVEIRA MOTTA**, em face de **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, qualificados nos autos em epígrafe.

A parte autora narrou, em síntese, que é pessoa idosa e, em 23 de dezembro de 2024, ao desembarcar de um voo em Marabá/PA, sofreu um grave acidente devido à negligência da companhia aérea.

Afirmou que, ao descer a escada móvel do avião, a estrutura cedeu ou estava mal posicionada, causando sua queda e lesões físicas.

Alegou que não recebeu assistência imediata da empresa, sendo conduzida ao Hospital Municipal de Marabá apenas após a chegada do SAMU.

Salientou que, em decorrência do acidente, foi constatada fratura no punho, necessitando de imobilização e tratamento fisioterápico, o qual alega não tem condições financeiras de custear.

Relatou que, além dos danos físicos, o acidente causou-lhe prejuízos financeiros, pois ficou impossibilitada de exercer sua atividade informal de costureira, que complementava sua renda de aposentada.

Declarou que a companhia aérea não prestou qualquer tipo de suporte ou assistência após o acidente, agravando a situação de negligência.



Por fim, requereu a concessão dos benefícios da justiça gratuita, bem como a inversão do ônus da prova, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Pleiteou, ainda, a condenação da parte ré ao pagamento de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a título de indenização por danos morais e estéticos, além da condenação ao ressarcimento dos danos materiais e lucros cessantes decorrentes do acidente.

Audiência de conciliação realizada sem acordo, evento 20.

Em contestação, a requerida impugnou, preliminarmente, a gratuidade da justiça concedida à autora. No mérito, ressaltou a necessidade de aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei n. 7.565/1986) em detrimento do Código de Defesa do Consumidor. Argumentou que a autora desembarcou em Marabá/PA acompanhada da filha e que não constava no sistema da companhia qualquer anotação de necessidade de assistência especial ou atendimento prioritário, afirmando que o incidente possivelmente ocorreu devido ao descolamento do sapato da própria autora, conforme registrado por seu funcionário.

Enfatizou que o suporte no aeroporto foi prestado dentro das possibilidades locais, com atendimento médico célere e fornecimento de contato da supervisão, declarando que a tese de desamparo não se sustenta, pois a passageira recusou assistência no retorno.

Reforçou o argumento de ausência de culpa da ré, demonstrando postura colaborativa da companhia aérea. Argumentou que não houve falha na prestação do serviço, pois não há comprovação do defeito ou omissão no atendimento.

Apontou que a queda da passageira não configura falha na prestação do serviço e que o acidente decorreu de circunstância pessoal e ausência de solicitação de assistência.

Defendeu a ausência de prova de defeito na escada, a recusa de assistência posterior e a causa provável pessoal (sapato descolado), afastando a responsabilidade da ré. Ao final, pugnou pelo acolhimento da preliminar e total improcedência dos pedidos, devido à inexistência de ato ilícito e nexo de causalidade., evento 21.

Réplica à contestação em evento 24.

Intimadas para especificarem as provas que pretendem produzir, ambas as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide, eventos 30 e 31.

É o relatório. Decido.

O processo encontra-se em ordem e as partes representadas, não havendo irregularidades ou nulidades a serem sanadas.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, vez que o acervo documental é por demais suficiente ao deslinde do caso, prescindindo de outras provas.

Feitas estas considerações, passo à análise das questões preliminares suscitadas pela parte ré.

I – PRELIMINAR:

a) Impugnação a Gratuidade da Justiça

Desde logo anuncio que a impugnação suscitada como preliminar na peça de resistência não merece prosperar.

Isso porque para revogar a gratuidade da Justiça a parte adversa deve provar, através de documentos, que o beneficiário não preenche os requisitos legais.

No presente caso a impugnante, ora requerida, não trouxe provas capazes de desconstituir a alegada hipossuficiência econômica da parte autora, devendo ser mantida a concessão da assistência judiciária gratuita.

Logo, **REJEITO** a impugnação ao benefício da assistência judiciária.

Inexistindo outras questões preliminares, passo ao exame do mérito.

II- MÉRITO

De início, cumpre-nos aclarar que a demanda deve se sujeitar à obediência da legislação de ordem pública consumerista, em observância aos conceitos dispostos nos arts. 2º, 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

No caso presente, configura-se a responsabilidade objetiva da empresa aérea, conforme previsão contida no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo o fornecedor de serviços 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.

A propósito:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. VOO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR RAZOÁVEL. RECURSO DESPROVIDO. 1. Recurso inominado interposto contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a requerida a pagar compensação por dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais). 2. Em suas razões recursais, a reclamada, ora recorrente, alega, preliminarmente, que há ilegitimidade passiva, já que o trecho do voo em questão fora realizado pela JET BLUE, sendo esta, então, a responsável. Questiona a ocorrência de dano moral e aduz o valor da sentença configurar um valor exorbitante. Requer a reforma da sentença e improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização. 3. Em síntese, a autora adquiriu passagens aéreas de ida e volta para o trecho de Goiânia a Cancún. O voo da volta, agendado para 12/07/2023, foi cancelado pela companhia aérea no dia 10/07/2023, sendo que a realocação em outro voo só aconteceu no dia 13/07/2023, quando embarcaram com destino a Fort Lauderdale/EUA. Ressalta a autora que esse voo previsto para 02h58 só decolou às 17h37 e somente no dia 16/07/2023 embarcaram para o Brasil. Relata que durante esse período a recorrente não ofereceu nenhum tipo de suporte material. 4. Inicialmente, foi demonstrado que as passagens aéreas foram adquiridas diretamente com a requerente por meio do sistema de pontos e que no próprio aplicativo da empresa estava indicando o cancelamento do voo, demonstrando que integrava a cadeia de fornecedores e a existência de responsabilidade solidária, conforme artigo 7º, parágrafo único e 14 do CDC, comprovando a legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda. Preliminar rejeitada. 5. Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, ?a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordina-se ao Código de Defesa do Consumidor? (Agravo Regimental nos Embargos de Declaração no Agravo em Recurso Especial nº418.875; Relator: Ministro João Otávio de Noronha; DJe em 23/05/2016). Nesse



sentido, para a análise do dano moral utiliza-se as disposições do CDC. 6. Imperioso ressaltar, que o contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado, é necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.). 7. Verifica-se, então, inegável falha na prestação do serviço já que a reclamante chegou em seu destino dias depois do previsto e, no caso em apreço, tal situação vivenciada pela recorrida extrapolou o mero dissabor, ensejando a reparação pelo dano extrapatrimonial. 8. O valor da compensação pelo dano moral (R\$ 8.000,00) mostra-se razoável e proporcional, tendo em vista frustração que evidentemente ultrapassa o mero aborrecimento. Considerando a Súmula 32 do TJGO, bem como precedentes desta Turma Recursal, tem-se que não há motivos para sua redução do valor arbitrado. 9. RECURSO DESPROVIDO. Sentença mantida. 10. Condeno o recorrente ao pagamento das custas e honorários advocatícios em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação (artigo 55, Lei nº 9.099/95). (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5530495-94.2023.8.09.0051, Rel. Élcio Vicente da Silva, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 11/03/2024, DJe de 11/03/2024)

Desta feita, levando em conta que a presente demanda envolve relação de consumo, sendo, portanto, aplicáveis as normas protetivas previstas na referida legislação. Verificando-se a verossimilhança das alegações autorais, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, impõe-se a inversão do ônus da prova, o que acarreta a presunção relativa de veracidade dos fatos narrados na inicial.

Assim, no âmbito da presente relação de consumo, cumpre destacar que incumbia à parte ré o ônus de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Contudo, verifica-se que a promovida não logrou êxito em apresentar provas capazes de afastar sua responsabilidade objetiva, tampouco comprovou qualquer excludente de responsabilidade.

A alegação de que o acidente teria sido causado exclusivamente por culpa da autora, sob o argumento de que o calçado por ela utilizado teria provocado a queda, não foi minimamente comprovada nos autos. Tal assertiva, além de genérica, não veio acompanhada de qualquer elemento probatório robusto que demonstre a exclusividade da conduta da vítima como causa do evento danoso, não se desincumbindo, portanto, do ônus que lhe cabia.

Importante frisar que, tratando-se de responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, apenas a demonstração de uma das excludentes legais, culpa exclusiva da vítima, caso fortuito externo ou fato de terceiro, seria apta a afastar o dever de indenizar, o que não ocorreu no caso em apreço.

Logo, entendo configurado a falha no serviço cuja consequência é a obrigação de indenizar a consumidora pois assume, a ré, os riscos de sua atividade e tem por dever amparar seus clientes, sendo que muitos deles se tratam de crianças e pessoas idosas.

Ademais, tratando-se de relação contratual, são também aplicáveis as disposições do Código Civil relativas ao contrato de transporte de pessoas. Nesse sentido, o artigo 734 do Código Civil dispõe expressamente:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.



Portanto, inexistindo qualquer excludente de responsabilidade por parte da ré, deve a autora ser indenizada pelos danos morais sofridos, decorrentes dos transtornos, da dor física e psíquica suportados em razão da falha na prestação do serviço, que culminou na sua queda e nas lesões demonstradas pelas fotografias anexadas à petição inicial, fato incontroverso nos autos, as quais certamente limitaram sua mobilidade, ainda que temporariamente.

Ressalte-se que aborrecimentos como os vivenciados pela autora ultrapassam o mero dissabor cotidiano, ultrapassando os limites do razoável e do tolerável, sobretudo quando resultam de conduta negligente e desrespeitosa da ré, que expõe o consumidor a constrangimentos evidentes e desprazeres intensos.

A propósito:

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VOO DOMÉSTICO. ATRASO NO VOO. CHEGADA AO DESTINO COM ATRASO DE DEZESSEIS HORAS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. Trata-se de recurso interposto em face da sentença que julgou procedente o pedido inicial, condenando a requerida, ora recorrente, ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor. 2. No caso, alegam os autores, em síntese, que adquiriram cinco passagens aéreas da empresa ré com destino a Navegantes/SC, sendo que além dos autores, seus três filhos menores estavam juntos. Afirmam que no voo de volta foram informados que não havia assento disponível para eles e que teriam que ser realocados em outro voo. Aduzem que, inicialmente, iriam no voo com saída prevista para as 19h35min do dia 24/06/2023, com chegada em Goiânia às 23h45min do mesmo dia, todavia, com a citada realocação, foram colocados no voo com saída às 05h35min do dia 25/06/2023 com chegada em Goiânia às 15h, gerando um atraso de quase dezesseis horas. 3. Inicialmente, importa registrar que a responsabilidade da transportadora aérea é objetiva, em razão da relação de consumo existente entre ela, prestadora de serviços, e o seu consumidor, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor ? CDC. 4. De acordo com o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça, nas hipóteses de atraso ou cancelamento de voos operados por companhias aéreas, não se vislumbra que os danos morais possam ser presumidos em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelos passageiros. 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. 5. A realocação em outro voo resta incontroversa, tanto que a própria recorrente não a nega, alegando apenas que prestou todo o suporte aos autores. Todavia, conclui-se que, que pese o suporte prestado, como a disponibilização de estadia, a situação excedeu o aceitável, face o atraso de quase dezesseis horas, somado ao fato de que os autores estavam na companhia de seus três filhos menores, inclusive uma com apenas 1 (um) ano de idade, o que, sem dúvidas, provocou desequilíbrio emocional suficientes aos autores a ensejar a incidência de indenização de cunho moral. 6. O quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, não se mostra desarrazoado e deve ser mantido, pois atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. 7. Recurso conhecido e desprovido, mantendo-se a sentença recorrida por estes e seus próprios fundamentos. 8. Nos termos do art. 55, da Lei nº 9.099/1995, condeno a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 15% (quinze por cento) do valor da condenação. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - > Recursos -> Recurso Inominado Cível 5416759-98.2023.8.09.0051, Rel. Alano Cardoso e Castro, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 29/04/2024, DJe de 29/04/2024)



Contrato de transporte aéreo. Queda na escada no momento do desembarque do avião que acarretou fratura do tornozelo da autora. Alegação de que a escada balançava. Obrigação contratual de resultado consistente em transportar o usuário ao seu local de destino de maneira segura e protegida. Relação de consumo. O contrato nominado de transporte previsto no Código Civil deve ser apreciado como mínimo legal. Inadimplemento da empresa ré. A escada deve ser segura e firme. Não juntada de documentos pela empresa ré para comprovar que realizou vistoria e manutenção necessárias. Não comprovada culpa exclusiva da vítima. Dano moral fixado no valor de R\$15.000,00. Reconhecido somente o dano material documentalmente comprovado com notas fiscais e recibos referentes a gastos compatíveis com a situação. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1070465-86.2015.8.26.0100; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2016; Data de Registro: 30/01/2017)

Dito isso, por inexistir critério matemático preciso para fixação do dano moral, de modo que não deve constituir fonte de enriquecimento sem causa do beneficiário, nem em motivo de ruína do devedor, aplicando sempre os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com o objetivo de chegar o mais próximo possível da justa reparação, não estando vinculado ao pedido inicial, e com arrimo nos princípios mencionados, tenho por bem em fixar a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

No que tange aos lucros cessantes, apesar de reconhecida a inversão do ônus da prova e da responsabilidade da parte ré quanto aos fatos narrados, não há nos autos qualquer comprovação dos prejuízos materiais efetivamente experimentados pela autora em decorrência da queda.

Importa salientar que tais perdas não foram devidamente quantificadas ou demonstradas por meio de provas concretas. Para a caracterização do direito à reparação por lucros cessantes, exige-se a comprovação dos valores efetivamente não auferidos, não se admitindo sua presunção.

Nesse contexto, não há que se falar em indenização por danos materiais ou lucros cessantes, ante a ausência de prova cabal acerca da extensão dos prejuízos alegados.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial, extinguindo-se o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, para **CONDENAR** a requerida ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em favor do autor, a título de danos morais, quantia corrigida monetariamente pelo IPCA a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros moratórios, nos termos do artigo 406 do Código Civil, a partir da citação.

Em virtude da sucumbência, condeno a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Transitada em julgado, e nada mais sendo requerido, arquivem-se os autos.

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

Goiânia/GO, data e hora da assinatura eletrônica.

Eduardo Alvares de Oliveira
Juiz de Direito

(em substituição automática)

Decisão assinada eletronicamente, conforme art. 1º, § 2º, III, 'a' da Lei nº 11.419/2006. Para conferência da autenticidade, utilize o código de validação do documento e acesse o site do TJ/GO.

Confiro força de Mandado/Ofício/Termo de Compromisso/Alvará (exceto alvará para levantamento e saque de importâncias) a este documento, devendo surtir os efeitos jurídicos cabíveis, a teor do que dispõe a Resolução nº 002/2012 da CGJ e art. 136 do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/TJGO.

“é um dever de todos, sem exceção, proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil”

Conforme a Recomendação CNJ nº 111/2021, cumpre destacar que qualquer pessoa pode reportar notícia de fato relacionada a denúncias de violações de direitos humanos e hipervulneráveis através do Disque 100, que recebe ligações 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. As ligações podem ser feitas de todo o Brasil por meio de discagem direta e gratuita, de qualquer terminal telefônico fixo ou móvel, bastando discar 100.”

Disque 100 - canal de denúncias de violações de direitos humanos e hipervulneráveis.