

**PODER JUDICIÁRIO**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS

COMARCA DE ANÁPOLIS

4º JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Floriano Peixoto (Faculdade Raízes), 900, Centro, Anápolis/GO, CEP 75043-200

Telefones: (62) 3329-3180 / 3902-8800 - E-mail: juizadociv4anapolis@tjgo.jus.br

Número do processo: 5438059-49.2026.8.09.0007

Autor/Exequente: Fernando Oliveira Silva

Réu/Executado: Qatar Airways Group (q.c.s.c.)

PROJETO DE SENTENÇA

Relatório dispensado (Lei 9.099/95, art. 38).

Decido.

Trata-se de ação pelo procedimento sumaríssimo da Lei 9.099/95.

Narra a parte autora que adquiriu passagens aéreas junto à ré para viagem internacional de lua de mel, com roteiro previamente organizado, incluindo reservas de hotéis, voos internos e demais serviços turísticos. Alega que, após uma primeira alteração dos voos, foi obrigada a antecipar a viagem e adquirir uma diária adicional de hospedagem. Posteriormente, a companhia aérea cancelou unilateralmente todos os trechos da viagem, sem oferecer alternativa compatível com as datas contratadas, limitando-se à remarcação para período futuro ou ao reembolso das passagens. Sustenta que, diante da ausência de assistência adequada e da impossibilidade de adiar a viagem, em razão dos serviços já contratados, adquiriu novas passagens junto à Turkish Airlines, no valor total de R\$ 27.689,76, além de suportar prejuízos materiais decorrentes da perda da diária adicional de hotel, no valor de R\$ 6.163,98, e da remarcação das passagens do trecho Goiânia–São Paulo, no importe de R\$ 1.558,00. Em vista disso, requer a condenação por danos morais e materiais.

Em sua defesa, a parte ré alega que o cancelamento dos voos decorreu do fechamento do espaço aéreo do Qatar em 01/03/2026, em razão do conflito armado no Oriente Médio — evento de força maior, imprevisível e fora de seu controle, que afasta qualquer responsabilidade nos termos do artigo 19 da Convenção de Montreal e do Código Brasileiro de Aeronáutica. Sustenta que cumpriu integralmente as normas da ANAC, notificando os passageiros com antecedência superior a 72 horas, e que realizou duas tentativas de acomodação gratuita, recusadas pelos autores, que optaram por adquirir passagens da Turkish Airlines por conta própria, descumprindo o dever de mitigar danos. Quanto aos danos materiais, informa que o valor das passagens originais (R\$ 20.719,38) já foi reembolsado administrativamente, impedindo a cumulação com o custo das novas passagens. Impugna ainda os gastos com remarcação do trecho doméstico — que estava fora do contrato firmado com a ré — e as diárias de hotel, por ausência de documentação idônea. Por fim, requer a total improcedência da ação.

Pois bem.

O feito dispensa a fase instrutória, permitindo o julgamento imediato do pedido (CPC, art. 355, I).

Não havendo questões prévias a resolver, analiso o mérito da causa.

Tratando-se de transporte aéreo internacional, aplica-se a Convenção de Montreal quanto aos danos materiais, nos termos do art. 178 da Constituição Federal e conforme fixado pelo STF no RE nº 636.331 (Tema 210). Todavia, os danos morais não se submetem à tarificação prevista nas Convenções Internacionais, devendo observar o princípio da reparação integral consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento firmado pelo STJ no REsp nº 1.842.066/RS e pelo STF no Tema 1240.

Definido o regime jurídico aplicável, cumpre destacar que a responsabilidade civil da transportadora aérea é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC. Com efeito, dispõe o referido dispositivo que o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos à prestação do serviço, somente se eximindo da responsabilidade nas hipóteses legalmente previstas.

A jurisprudência mais recente do STJ tem entendido que, na hipótese de atraso de voo, o dano moral não é presumido em decorrência da mera demora, devendo ser comprovada, pelo passageiro, a efetiva ocorrência da lesão extrapatrimonial sofrida.

Nesse sentido:

(...) 5. Na específica hipótese de atraso 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. 6. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano moral. **A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas:** i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros. (...). (REsp n. 1.584.465/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2018, DJe de 21/11/2018) (**grifo próprio**).

Ao que consta dos autos, os autores adquiriram passagens aéreas junto à ré para realização de viagem internacional de lua de mel, com partida de São Paulo (GRU), conexão em Doha (DOH) e destino final em Zanzibar (ZNZ), bem como retorno de Kilimanjaro (JRO) para São Paulo (GRU). O roteiro integrava programação mais ampla, abrangendo reservas de hospedagem, voos internos e demais serviços turísticos previamente contratados.

A prova documental demonstra que, em um primeiro momento, a companhia aérea promoveu alteração unilateral do itinerário originalmente contratado, circunstância que levou os autores a adquirir diária adicional de hospedagem em Zanzibar para adequar a programação da viagem. Posteriormente, todos os quatro trechos do transporte aéreo foram cancelados, inviabilizando integralmente o roteiro inicialmente planejado.

A ré sustenta que o cancelamento decorreu do fechamento do espaço aéreo em razão do conflito armado envolvendo o Catar, circunstância que caracterizaria fortuito externo apto a afastar sua responsabilidade. Para tanto, juntou comunicados operacionais e notícias acerca das restrições impostas ao tráfego aéreo na região.

Todavia, ainda que se admita a ocorrência de evento extraordinário capaz de justificar o cancelamento dos voos, tal circunstância, por si só, não afasta a responsabilidade da transportadora perante o consumidor.

Isso porque, mesmo em situações excepcionais, permanece o dever da companhia aérea de prestar assistência adequada aos passageiros e adotar todas as medidas razoavelmente possíveis para minimizar os prejuízos decorrentes da inexecução do contrato.

No caso concreto, embora a ré sustente ter disponibilizado opções de reacomodação, verifica-se que as alternativas oferecidas implicavam alteração substancial das datas da viagem, incompatível com a manutenção da programação previamente organizada pelos autores, composta por reservas de hotéis, voos internos e demais serviços turísticos contratados com antecedência.

Não se mostra razoável exigir que consumidores que planejaram viagem internacional destinada à celebração de sua lua de mel suportem alterações significativas em todo o roteiro exclusivamente em razão da reorganização operacional promovida pela companhia aérea.

Diante da ausência de solução apta a preservar, ainda que minimamente, a programação originalmente contratada, os autores foram compelidos a adquirir novas passagens aéreas junto à Turkish Airlines para viabilizar a realização da viagem nas datas inicialmente previstas, além de suportarem os prejuízos decorrentes da perda de diária de hospedagem e da remarcação do trecho doméstico.

Também não prospera a alegação de que a ré não responde pelos custos da remarcação do trecho doméstico Goiânia–Guarulhos–Goiânia por se tratar de contrato celebrado com companhia aérea diversa. Embora o transporte nacional tenha sido adquirido separadamente, restou demonstrado que a necessidade de remarcação decorreu diretamente das alterações promovidas no transporte internacional, mantendo relação direta de causalidade com a falha na prestação do serviço, razão pela qual é devida sua restituição.

No que se refere aos danos materiais, a principal tese defensiva consiste na alegação de que as passagens originalmente adquiridas teriam sido integralmente reembolsadas, razão pela qual eventual condenação deveria limitar-se à diferença entre o valor desembolsado para aquisição das novas passagens e aquele correspondente ao transporte inicialmente contratado.

Todavia, também nesse ponto não assiste razão à demandada.

O alegado reembolso constitui fato modificativo ou extintivo do direito invocado pelos autores, incumbindo à ré o respectivo ônus probatório, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC.

Embora afirme ter restituído aos autores a quantia de R\$ 20.719,38, a ré não produziu prova suficiente desse fato. O único documento financeiro apresentado consiste em lançamento no valor de R\$ 4.143,90 constante da fatura de cartão de crédito datada de outubro de 2025, valor que não corresponde ao montante alegadamente reembolsado e cuja data é, inclusive, anterior ao próprio cancelamento dos voos, ocorrido apenas em março de 2026, não sendo possível concluir que se trate de estorno decorrente da rescisão do contrato de transporte.

Também não supre essa deficiência probatória a declaração constante do recibo emitido pela agência de viagens, segundo a qual o reembolso teria sido realizado diretamente ao passageiro. Referido documento limita-se a reproduzir informação prestada pela agência, sem comprovar o efetivo crédito dos valores em favor dos autores, o que poderia ser demonstrado mediante comprovante de estorno emitido pela operadora do cartão, comprovante bancário ou outro documento financeiro idôneo.

Ausente prova do alegado reembolso, não há como reconhecer o fato extintivo invocado pela ré, impondo-se o ressarcimento integral dos prejuízos materiais comprovadamente suportados pelos autores, consistentes no valor despendido para aquisição das novas passagens aéreas, na perda da diária de hospedagem adquirida em razão da primeira alteração do itinerário e na remarcação do voo doméstico, perfazendo o montante de R\$ 35.411,74 (trinta e cinco mil, quatrocentos e onze reais e setenta e quatro centavos), quantia que também não excede o limite atualizado de 6.303 DES previsto no art. 22.1 da Convenção de Montreal. Não obstante, faculta-se a compensação na execução de valores eventualmente estornados, caso seja efetivamente demonstrados, evitando-se o enriquecimento sem causa dos autores.

Diante desse cenário, a situação ultrapassa os meros dissabores inerentes ao transporte aéreo, razão pela qual assiste razão aos autores quanto ao pedido de compensação por danos morais.

A viagem destinava-se à celebração da lua de mel dos autores, ocasião única e previamente planejada, cujo roteiro foi integralmente comprometido em razão do cancelamento dos voos. Além disso, embora a ré sustente ter prestado assistência aos passageiros, não produziu prova de que tenha observado o dever de assistência material previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC, tampouco demonstrou ter adotado medidas efetivas para minimizar os prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço.

Diante desse contexto, verifica-se que os transtornos experimentados extrapolaram os meros dissabores inerentes ao transporte aéreo, configurando lesão extrapatrimonial passível de compensação.

Considerando as peculiaridades do caso concreto, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como o caráter compensatório e pedagógico da condenação, reputo adequada a fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, quantia suficiente para compensar os danos experimentados, sem ensejar enriquecimento sem causa.

Diante do exposto, nos termos do art. 487, I, do CPC, **julgo procedentes os pedidos** da exordial para:

a) **condenar a parte ré ao pagamento** de R\$ 35.411,74 (trinta e cinco mil, quatrocentos e onze reais e setenta e quatro centavos), em favor de ambos os autores, a título de indenização por danos materiais, acrescido de correção monetária pelo IPCA a partir de cada desembolso e juros moratórios calculados com base na variação da taxa SELIC, descontado o IPCA, contados da citação, conforme Tema n. 1368 do STJ; e

b) **condenar a parte ré ao pagamento** de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), **em favor de cada autor**, a título de indenização por danos morais, acrescida de correção monetária pelo IPCA a partir da publicação desta sentença e juros moratórios calculados com base na variação da taxa SELIC, descontado o IPCA, contados da citação, conforme Tema n. 1368 do STJ.

Sem custas e honorários advocatícios (Lei 9.099/95, art. 55).

Publicada e registrada com a inserção no Projudi/PJD. Intimem-se.

Submeto o presente projeto à homologação do M.M Juiz de Direito, na forma do art. 40 da Lei 9.099/95.

Elisa Natalia Gomez Ribeiro

Juíza Leiga

SENTENÇA HOMOLOGATÓRIA

Nos termos do art. 40 da Lei 9.099/95, homologo a proposta de decisão supramencionada, para que produza efeitos como sentença.

O valor da condenação deve ser depositado em até 15 (quinze) dias a contar do trânsito em julgado desta sentença, independentemente de nova intimação, sob pena de multa de 10% do valor fixado na forma do art. 523 do CPC.

Comprovado o pagamento voluntário, libere-se, em favor da parte autora, o valor depositado em conta vinculada ao juízo, mediante a expedição de alvará ou ofício de transferência para conta de sua titularidade ou de procurador com poderes especiais para receber e dar quitação, **salvo se houver anotação de penhora no rosto dos autos ou outro pedido pendente de deliberação**, hipótese em que os autos deverão retornar conclusos para análise.

Após o levantamento do valor depositado, intime-se a parte autora para se manifestar sobre a suficiência dos valores para a satisfação da obrigação, no prazo de 5 dias, sob pena de seu silêncio ser interpretado como quitação.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se.

Anápolis, data da assinatura eletrônica.

Glauco Antônio de Araújo

Juiz de Direito

(assinatura feita eletronicamente)