MODELO DE PETIÇÃO

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL E MATERIAL.

ATRASO VOO. AGENCIA DE VIAGEM. INICIAL

Rénan Kfuri Lopes

Exmo. Sr. Juiz de Direito do Juizado Especial Cível da Comarca de ...

(nome, qualificação, endereço, CPF e e-mail) e, (nome, qualificação, endereço, CPF e e-mail), por seu advogado *in fine* assinado, *ut* instrumento de procuração anexo (doc. n. ...), vêm à presença de Vossa Excelência, para interpor, com fulcro nos arts. 186, 927e 944, todos do Código Civil Brasileiro; art. 5º, incs. V e X da Carta Política c/c Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a presente AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS (danos materiais e morais) contra (nome, qualificação, endereço, CNPJ e e-mail) e, solidariamente, (nome, qualificação, endereço, CNPJ e e-mail) em decorrência das justificativas de ordem fática e de direito abaixo delineadas.

I. SÍNTESE FÁTICA

1. Os Autores celebraram com a operadora de turismo (“*primeira Ré*”) contrato de prestação de serviços na data de ..., cujo objetivo era realizar viagem em lua-de-mel, o que atesta-se pelo contrato e certidão de casamento ora imersos nos autos (doc. n. ...). Para tanto, pagaram a quantia de R$ ... (...). O pacote turístico tinha como destinos Miami (EUA) e Flórida (EUA).

2. Previa-se para o transporte aéreo no trecho .../Miami (EUA) e Miami (EUA)/..., saindo de ... para ... no voo n. ... às ...h do dia ..., e seguindo no para Miami (EUA) no voo, às ...h do mesmo dia. O retorno era previsto para o Brasil em ..., no voo ..., às ...h, com destino a ... Finalmente pegando o voo ... com destino a ..., às ...h do dia ..., conforme se denota dos bilhetes ora acostados (doc. n. ...).

3. Em que pese os Autores terem embarcado para ... no horário previsto, tivera de dormir na cidade paulista para embarcar para Miami (EUA) somente às ...h do dia seguinte, conforme cartões de embarque anexados (doc. n. ...).

4. Já no trecho de retorno, houve atraso no início da viagem, vez que os Autores embarcaram na aeronave somente às ...h, muito diverso daquele contratado, retornando a ... também em voo diverso do contratado, embarcando em ... somente às ...h do dia ..., o que se constata pelos documentos carreados (doc. n. ...)

5. Diante do quadro fático ora narrado, destaca-se que os préstimos ofertados pelas Rés foram extremamente deficitários, ocasionando, sem sombra de dúvidas, quebra de contrato e danos aos Promoventes, porquanto gerou sentimentos de desconforto, constrangimento, aborrecimento e humilhação decorrentes dos atrasos nos voos, comprometendo, significativamente, o propósito de lua-de-mel a que foram dispostos.

II. DO LITISCONSÓRCIO PASSIVO

6. Não há dúvidas que o caso em tela devolve a apreciação segundo os ditames da Legislação Consumerista, visto que houvera relação de consumo na hipótese fática em estudo.

7. São, pois, em face disto, ambos as Rés solidariamente responsáveis:

“*CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

*Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final.*

*Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*Art. 18 - Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas*.”

8. Portanto, deve ser afastada qualquer pretensão de ilegitimidade passiva de uma das partes que figuram no polo passivo desta ação, pois, nos termos do art. 18, do CDC, é solidária a responsabilidade de todos os que tenham intervindo na cadeia de fornecimento do produto, pelos vícios que este apresentar.

9. Comentando tal dispositivo, ensina Zelmo Denari:

“*Preambularmente, importa esclarecer que no polo passivo desta relação de responsabilidade se encontram todas as espécies de fornecedores, coobrigados e solidariamente responsáveis pelo ressarcimento dos vícios de qualidade e quantidade eventualmente apurados no fornecimento de bens ou serviços. Assim, o consumidor poderá, à sua escolha, exercitar sua pretensão contra todos os fornecedores ou contra alguns, se não quiser dirigi-la apenas contra um. Prevalecem, in casu, as regras da solidariedade passiva, e por isso, a escolha não induz concentração do débito: se o escolhido não ressarcir integralmente os danos, o consumidor poderá voltar-se contra os demais, conjunta ou isoladamente. Por um critério de comodidade e conveniência o consumidor, certamente, dirigirá sua pretensão contra o fornecedor imediato, quer se trate de industrial, produtor, comerciante ou simples prestador de serviços. Se o comerciante , em primeira intenção, responder pelos vícios de qualidade ou quantidade - nos termos previstos no §1º do art. 18 - poderá exercitar seus direitos regressivos contra o fabricante, produtor ou importador, no âmbito da relação interna que se instaura após o pagamento, com vistas à recomposição do status quo ante*.” (*In*: GRINOVER, Ada Pellegrini e outros. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 2a ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, p. 99-100).

10. Na mesma sorte de entendimento seguem as lições de Cláudia Lima Marques, a qual, sobre o tema em vertente, professa que:

“*O art. 3º do CDC bem especifica que o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços ( o organizador da cadeia e os demais partícipes do fornecimento direto e indireto, mencionados genericamente como ‘toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de ( ...) prestação de serviços’), não importando sua relação direta ou indireta, contratual ou extracontratual, com o consumidor*.”(*In*, Manual de Direito do Consumidor, RT, 2008, pág. 82).

11. De outro bordo, ainda sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que:

“*CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

*Art. 7º- Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.*

*Parágrafo único - Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.*

*Art. 25 - É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores.*

*§ 1º - Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores.*

*Art. 34 – O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos*.

12. Portanto, em sendo incidente a Legislação Consumerista, a agência de turismo (“*primeira Ré*”), responsável pela venda do pacote turístico responde pelos danos advindos de defeitos na prestação de serviços, ainda que tenha sido prestado por empresas diferentes.

13. Se há solidariedade, cabe ao consumidor, ora Autores, escolher a quem dirigir a ação. Quaisquer considerações acerca da ilegitimidade passiva, eventualmente levantada, por tais motivos deverá ser rejeitada.

14. Neste rumo:

“*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PLANO DE SAÚDE. REGULARIDADE DO CONTRATO. NEGATIVA DE ATENDIMENTO HOSPITALAR. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS A TÍTULO DE MENSALIDADE. REFORMA. VALORES DEVIDOS.*

*1. A relação observada se submete às regras do Código de Defesa do Consumidor, porquanto se amolda à relação de prestação de serviço médico, caracterizada pela relação de consumo estabelecida entre paciente, hospital e plano de saúde. 2. O hospital que nega, indevidamente, o atendimento médico, ainda que por justificativa de falta de autorização do plano de saúde, participa diretamente da cadeia de fornecedores de serviço, concorrendo para o dano causado, de modo que, nos termos do art. 25, § 1º, do CDC, responde solidariamente pela indenização imposta. 3. Reconhecida a regularidade do contrato celebrado com o plano de saúde, a falta de atendimento hospitalar, injustificada, configura ofensa direta à proteção à saúde e à vida, refletindo em dano à personalidade do segurado, sendo devida a indenização por danos morais. 4. Não há que se falar em restituição, em dobro, do valor pago a título de mensalidade do plano de saúde, se o serviço foi efetivamente contratado pela consumidora e o contrato encontrava-se em vigor no momento do pagamento. 5. O valor fixado a título de reparação por danos morais, em que pese a falta de critérios objetivos, deve ser pautado pela proporcionalidade e razoabilidade, além de servir como forma de compensação ao dano sofrido e de ter caráter sancionatório e inibidor da conduta praticada. 6. Apelações conhecidas, parcialmente provido o recurso da 2ª ré, improvidos os demais*.” (TJDF - Rec 2010.01.1.201271-0; Ac. 676.069; Primeira Turma Cível; Relª Desª Simone Lucindo; DJ 17/05/2013)

“*APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. REVISÃO DE VEÍCULO EM RAZÃO DE LONGA VIAGEM. PEDIDO DO CONSUMIDOR PARA VERIFICAÇÃO DA CORREIA DENTADA E NECESSIDADE DE SUA TROCA. ORIENTAÇÃO NO SENTIDO DE QUE A PEÇA ESTARIA EM PERFEITAS CONDIÇÕES. QUEBRA DA CORREIA DURANTE O PERCURSO E ANTES DA QUILOMETRAGEM INDICADA PELA OFICINA. SERVIÇO DEFEITUOSO. CONFIGURAÇÃO. FABRICANTE DO VEÍCULO. FALTA COM O DEVER DE INFORMAÇÃO CONFIGURADA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA DETERMINADA EM PRIMEIRO GRAU. FORNECEDORAS QUE NÃO SE DESINCUMBIRAM DE DEMONSTRAR O ACERTO DE SUAS CONDUTAS. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 12 E 14, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONDUMIDOR. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. GASTOS COM CONSERTO E PEÇAS DO VEÍCULO, REBOQUES E LOCAÇÃO DE OUTRO AUTOMÓVEL PARA PROSSEGUIR VIAGEM. DANOS MORAIS GRAVE ABORRECIMENTO DECORRENTE DOS CONSTANTES PROBLEMAS MECÂNICOS EM EXPEDIÇÃO QUE TINHA O OBJETIVO DE LAZER DO AUTOR EM PERÍODO DE FÉRIAS. NECESSIDADE DE REBOQUE DO AUTOMÓVEL POR MAIS DE 1 VEZ. SUCESSIVOS CONSERTOS MAL SUCEDIDOS PERTURBAÇÃO DA PAZ DE ESPÍRITO. CARACTERIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. RECURSO PROVIDO PARCIALMENTE.*

*1. A fabricante de veículo automotor é considerada fornecedora, à luz do disposto no artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, tendo o dever de informar adequadamente não apenas seus consumidores, mas também sua rede terceirizada de atendimento acerca das condições de manutenção do produto. A falta de observância de tal dever de informação implica na sua responsabilidade pelos prejuízos impostos ao consumidor, ante o disposto no artigo 12, do mesmo diploma. 2. A oficina credenciada da fabricante que efetua a revisão e conserto de veículo automotor também é considerada fornecedora, respondendo objetivamente pelos danos que advirem da realização de serviços defeituosos, nos termos do artigo 14, do cdc. 3. O dano moral é eminentemente subjetivo e independe do prejuízo patrimonial, caracterizando-se no sofrimento, angústia e perturbação de espírito que a vítima teve que suportar. 4. Embora praticadas isoladamente, as condutas das requeridas deram causa a um só evento danoso, razão pela qual, à luz do artigo 7º, parágrafo único, do código de defsa do consumidor, sua responsabilidade é solidária*.” (TJPR - ApCiv 0982198-5; Curitiba; Décima Câmara Cível; Rel. Des. Luiz Lopes; DJ 15/05/2013)

III. NÃO HÁ DECADÊNCIA DO PEDIDO. CDC, ART. 27.

15. A hipótese em vertente trata de defeitos na prestação de serviços (inadimplemento contratual). Não incide, por este ângulo, o prazo estipulado no art. 26 da lei consumerista, mas, em verdade, aquele prazo de 5 anos previsto no art. 27 desta mesma citada Lei:

“*JUIZADOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE DECADÊNCIA AFASTADA. FURTO NO INTERIOR DO VEÍCULO EM ESTACIONAMENTO. OBRIGAÇÃO DE REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDOS. 1. O furto de veículos no interior do estacionamento disponibilizado pelo fornecedor caracteriza falha na prestação do serviço, qualificada como fato do produto, nos termos do artigo 14 do CDC, prescrevendo a pretensão à reparação pelos danos causados no prazo de cinco anos, conforme artigo 27 do mesmo diploma legal. Não há que se falar aqui em decadência pelo vício do produto (art. 26 do CDC). Preliminar afastada. 2. A conduta do fornecedor de disponibilizar área de estacionamento tem por finalidade angariar ou oferecer comodidade à clientela, por isso, responde objetivamente pelos danos decorrentes da inadequada guarda do veículo. Nesse sentido é Súmula nº 130 do STJ. A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento. 3. O furto do veículo causou prejuízos ao patrimônio do consumidor, devendo o fornecedor restituí-lo pelos danos materiais sofrido. 4. O fato, apesar de causar aborrecimentos, não sujeita o consumidor a qualquer constrangimento ou situação vexatória, nem mesmo afeta sua imagem, honra ou intimidade, qualificando-se como fato ordinário, inserido nas contingências da vida social, não podendo, pois qualificar-se como ofensa aos seus atributos pessoais, não caracterizando dano moral, merecendo nesse ponto reparo a sentença recorrida. 5. Preliminar afastada. Recurso conhecido e parcialmente provido*.” (TJDF - Rec 2012.01.1.152883-6; Ac. 676.347; Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal; Relª Juíza Giselle Rocha Raposo; DJ 17/05/2013)

“*APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de revisão contratual, repetição de indébito e indenização por danos morais recurso de apelação dos requerentes alegação de excesso de pagamento. Transação entre as partes que fixou valor devido. Requerentes assistidos por advogado, o mesmo procurador na presente demanda. Ausência de qualquer vício de vontade ou ilegalidade. Desvalorização do imóvel inocorrência. Falhas de construção e acabamento passíveis de reparo. Valor fixado corretamente pela sentença de acordo com o laudo pericial. Dano moral. Não configurado mero dissabor. Recurso desprovido recurso de apelação da requerida. Decadência. Inocorrência. Aplicação do artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor. Prazo de 5 anos. Honorários advocatícios. Majoração necessária. Valor ínfimo. Artigo 20, §4º, do código de processo civil. Recurso parcialmente provido*.” (TJPR - ApCiv 1015174-9; Londrina; Sétima Câmara Cível; Relª Desª Denise Kruger Pereira; DJPR 09/05/2013)

IV. NO MÉRITO

IV.1. CÓDIGO CONSUMIDOR X CÓDIGO AERONÁUTICO

16. Na hipótese *sub judice*, caracterizados os requisitos legais para configuração da relação de consumo (art. 2º e 3º do CDC). Por conseguinte, inaplicável, em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, o Código Brasileiro de Aeronáutica ou mesmo a Convenção de Montreal, tendo em vista a raiz constitucional da legislação consumerista - art. 5º, inc. XXXII da CF/88.

17. O transporte aéreo de passageiro, seja nacional seja internacional, encerra relação de consumo, traduzido por um verdadeiro contrato, onde uma das partes se obriga a transportar a outra juntamente com seus pertences ao ponto de destino, aplicando-se, portanto, o Código de Defesa do Consumidor.

18. As Rés enquadram-se perfeitamente no conceito de fornecedor, dado pelo art. 3º do CDC, que diz:

“*CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

*Art. 3º - "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*(...)*

*§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*.”

19. E os Autores também se enquadram, como antes afirmado, no conceito de consumidor, ditado pelo mesmo ordenamento:

“*Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*.”

20. As Convenções Internacionais, embora aplicáveis ao Direito Brasileiro, em regra não se sobrepõem às normas internas. Nesse sentido:

“*PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ATRASO EM VOO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA. APLICABILIDADE DO CDC À MÍNGUA DO PACTO DE VARSÓVIA E CBA. PRECEDENTES DO STJ. SENTENÇA MANTIDA EXCETO QUANTO AO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. É importante salientar que desde a entrada em vigor do código de defesa do consumidor, a responsabilidade civil decorrente da má prestação dos serviços pelas companhias aéreas é regulada pela legislação consumerista, afastando-se, portanto, a convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (convenção de Haia e convenção de Montreal) e o código brasileiro de aeronáutica (CBA). Indenização por danos materiais mantida integralmente; 2. Por outro lado, levando-se em consideração as circunstâncias do caso, assim como, a ocorrência concomitante de duas condutas desabonadoras praticadas pela apelante, quais sejam, o atraso do voo e extravio da bagagem, impõe-se a redução do quantum indenizatório a título de danos morais para r$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigindo-se monetariamente pela tabela do Encoge a partir da data da fixação e acrescendo-se juros de 1% ao mês a partir da citação. 3. Precedentes do STJ. (Agrg no Ag 1380215/sp, rel. Ministro Raul Araújo, quarta turma, julgado em 19/04/2012, dje 10/05/2012); 4. Recurso parcialmente provido*.” (TJPE - APL 0057946-59.2012.8.17.0001; Primeira Câmara Cível; Rel. Des. Roberto da Silva Maia; DJ 07/05/2013)

“*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento da Convenção de Montreal (antiga Convenção de Varsóvia) ou do Código Brasileiro da Aeronáutica Elevação do valor fixado a título de danos materiais Dano moral caracterizado Recurso parcialmente provido*.” (TJSP - APL 0025639-31.2011.8.26.0003; Ac. 6680318; São Paulo; Trigésima Sétima Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Pedro Kodama; DJ 02/05/2013)

“*AGRAVO INTERNO. INSURGÊNCIA EM FACE DE DECISÃO MONOCRÁTICA. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. PERDA DE CONEXÃO. CHEGADA AO DESTINO EM DATA POSTERIOR À CONTRATADA. AUSÊNCIA DE EXCLUDENTE DO DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PROCEDÊNCIA. RECURSO APELATÓRIO. ALEGAÇÃO DE CASO FORTUITO. INOCORRÊNCIA. MANUTENÇÃO DA AERONAVE. FATO PREVISÍVEL. PEDIDO DE REDUÇÃO DO VALOR FIXADO. NÃO ACOLHIMENTO. MONTANTE ESTABELECIDO COM RAZOABILIDADE. QUANTUM QUE NÃO SE MOSTRA EXORBITANTE. PRECEDENTES DESTA CORTE E DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. NEGATIVA DE SEGUIMENTO AO APELO. INTERPOSIÇÃO DE AGRAVO REGIMENTAL. DECISÃO EM CONSONÂNCIA COM ENTENDIMENTO DO STJ. ALEGAÇÕES DO RECURSO INSUFICIENTES A TRANSMUDAR O ENTENDIMENTO ESPOSADO. DESPROVIMENTO DA SÚPLICA. A responsabilidade do transportador aéreo pelos danos decorrentes da prestação defeituosa do serviço é objetiva, nos termos do art. 14, caput, do código de defesa do consumidor, com exceção à culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro, força maior e caso fortuito não vinculado à organização da atividade comercial. “a ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipótese de caso fortuito ou de força maior. ”(agrg no ag 442487 / rj, rel. : min. Humberto gomes de barros, t3. Terceira turma, d. J.: 09/10/2006.). Quando arbitrados com razoabilidade, levando em consideração a particular condição dos envolvidos, o valor dos danos morais não deve sofrer modificação. “agravo regimental em agravo de instrumento. Transporte aéreo de pessoas. Falha do serviço. Atraso em voo. Reparação por danos morais. Aplicação do código de defesa do consumidor. Quantum indenizatório razoável. Súmula nº 7/stj. Agravo regimental desprovido. 1. O Superior Tribunal de justiça entende que a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei nº 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, subordinando-se, portanto, ao código consumerista. 2. O entendimento pacificado no Superior Tribunal de justiça é de que o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de reparação por danos morais pode ser revisto tão somente na hipóteses em que a condenação revelar-se irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não se evidencia no presente caso. 3. Não se mostra exagerada a fixação, pelo tribunal a quo, em R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de reparação moral em favor da parte agravada, em virtude dos danos sofridos por ocasião da utilização dos serviços da agravante, motivo pelo qual não se justifica a excepcional intervenção desta corte no presente feito. 4. A revisão do julgado, conforme pretendida, encontra óbice na Súmula nº 7/STJ, por demandar o vedado revolvimento de matéria fático probatória. 5. Agravo regimental a que se nega provimento. ” (Agrg no AG 1348617/PE, Rel. : Min Raul Araújo, t4. Quarta turma, d. J.: 19/04/2012). - não há razão para se modificar a decisão que nega seguimento ao recurso apelatório, nos termos do art. 557, caput, do CPC, quando o decisum atacado encontra-se em perfeita consonância com jurisprudência desta corte de justiça*.” (TJPB - AGInt 200.2009.017235-0/001; Primeira Câmara Especializada Cível; Rel. Juiz Conv. Marcos William de Oliveira; DJ 23/04/2013;)

“*CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. ATRASO DE VOOS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. NÃO UTILIZAÇÃO DO CÓDIGO BRASILEIRO AERONÁUTICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR QUE SE IMPÕE. NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA E O EVENTO DANOSO. ABALO MATERIAL E PSICOLÓGICO DEMONSTRADOS. INAPLICABILIDADE DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA QUANTO À LIMITAÇÃO DO VALOR DA REPARAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. A jurisprudência do STJ entende que se aplica o Código de Defesa do Consumidor (lei n. 8.078/1990), e não o código brasileiro de aeronáutica, nem a convenção de Varsóvia com suas posteriores modificações (convenção de Haia e convenção de Montreal), nos casos de responsabilidade civil decorrente de má prestação dos serviços pela companhia aérea. O extravio de bagagem por longo período traz, em si, a presunção da lesão moral causada ao passageiro, atraindo o dever de indenizar (STJ, AGRG no Aresp 117.092/RJ, relatora ministra Maria Isabel Gallotti, quarta turma, julgado em 26.02.2013). Recurso conhecido e improvido*.” (TJRN - AC 2012.011588-9; Natal; Segunda Câmara Cível; Rel. Des. João Rebouças; DJ 17/04/2013)

21. Em sendo, pois, a situação em análise como relação de consumo, nestas circunstâncias, a responsabilidade do fornecedor, ora Rés, em decorrência de vício na prestação do serviço, é objetiva, nos exatos termos do art. 14 do CDC que assim dispõe:

“*Art. 14 – O fornecedor de serviços responde, independente da existência da culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como informações insuficientes ou inadequadas sobre sua função e riscos.*

*§ 1º - O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes entre as quais:*

*I – o modo de seu fornecimento;*

*II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III – a época que foi fornecido; (...)*.”

22. Ainda o mesmo Código prevê expressamente no artigo 23 que “*a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime da responsabilidade*. “

23. As Rés comprometeram-se contratualmente a transportarem os Autores nas horas marcadas, nos dias estabelecidos e até o lugar indicado, entregando-o, nos termos do contrato de transporte, suas bagagens intactas, sendo certo que sua obrigação não se limita apenas ao voo, incluindo-se na prestação de serviços ao cliente (consumidor).

24. A negligência das Promovidas no atendimento ao Autores, sobretudo no repasse de informações desencontradas, horários divergentes do contratado e extravio temporário de sua bagagens, caracteriza defeito na prestação de serviços, gerando, consequentemente, o dever de indenizar.

IV.2. DOS DANOS OCASIONADOS

25. Com efeito, a situação de espera indeterminada e de extravio temporário de sua bagagens, causaram aos Autores abalo interno, sujeitando-o à forte apreensão, sensação de abandono e desprezo.

26. Outrossim, o transportador assume – perante o passageiro – uma obrigação de resultado, ou seja, deve levá-lo, bem assim os seus pertences, com segurança ao seu destino.

27. Não se diga, mais, que haja aplicação do Pacto de Varsóvia ao caso em questão, nem mesmo tocantemente à Lei 7.565/86.

28. Como dito em passagem anterior deste arrazoado, não há dúvida de que a relação existente entre o passageiro e a empresa de transporte aéreo encontra-se albergada na Lei 8.078/90, recebendo agasalho de suas normas e de seus princípios, inclusive com observância obrigatória, pois o interesse tutelado é sempre de ordem pública e não o meramente individual.

29. De outra banda, visto que equacionada a questão à relação de consumo, importante que afastemos possível conflito entre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor em face da Convenção de Varsóvia para aplicação de possível indenização.

30. A este respeito, prevalece em nosso sistema jurídico o entendimento de que os tratados ou convenções internacionais não se sobrepõem à legislação federal, já que ao serem referendados pelo Congresso passam a ter a mesma força da legislação ordinária.

31. Eduardo Arruda Alvim e Flávio Cheim Jorge, em texto publicado na Revista de Direito do Consumidor(nº 19), ressaltam a orientação adotada pelo STF a este respeito:

“*Como se verá, todavia, o STF firmou orientação no sentido de que as convenções e tratados internacionais são recepcionados dentro do ordenamento jurídico brasileiro no mesmo plano da legislação interna, de tal sorte que podem perfeitamente ser afastadas pela legislação ordinária superveniente e com eles incompatível*. “

32. Não há, dessarte, sobreposição de normais internacionais às leis que integram o direito positivo brasileiro que lhes sejam contrárias e supervenientes.

33. Desta maneira, a promulgação de lei posterior que contenha divergência coma Convenção Internacional, acaba por modificar o regulamento da matéria em comum, pelo menos na questão em que haja incompatibilidade. Assim, devem predominar as disposições do Código de Defesa do Consumidor quando estejam em conflito com a Convenção de Varsóvia, sobretudo quando constata-se que aquela lei federal é posterior à entrada desta normatização no sistema jurídico pátrio (Decreto nº. 20.784/31), bem como das modificações que lhes seguiram.

34. Portanto, possível é ao Autor receber indenização com base na Lei nº. 8078/90, tendo esta posição sido objeto de manifestação do STJ:

“*AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. SÚMULA Nº 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. O Superior Tribunal de Justiça entende que a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei nº 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, subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista. 2. O entendimento pacificado no Superior Tribunal de Justiça é de que o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de reparação por danos morais pode ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação revelar-se irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não se evidencia no presente caso. 3. Não se mostra exagerada a fixação, pelo Tribunal a quo, em R$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) a título de reparação moral em favor da parte agravada, em virtude dos danos sofridos por ocasião da utilização dos serviços da agravante, motivo pelo qual não se justifica a excepcional intervenção desta Corte no presente feito. 4. A revisão do julgado, conforme pretendida, encontra óbice na Súmula nº 7/STJ, por demandar o vedado revolvimento de matéria fático-probatória. 5. Agravo regimental a que se nega provimento*.” (STJ - AgRg-AREsp 141.630; Proc. 2012/0019409-3; RN; Quarta Turma; Rel. Min. Raul Araújo; DJE 08/02/2013)

35. Neste sentido é o posicionamento da doutrina:

“*A Convenção, o Código Brasileiro de Aeronáutica e o Código de Defesa do Consumidor convivem de maneira harmoniosa, permanecendo aqueles dois primeiros documentos plenamente em vigor, exceto em relação a alguns de seus dispositivos, onde o conflito é evidente. Isso quer dizer que o Código de Defesa do Consumidor não revogou a integralidade da Convenção e do Código Brasileiro de Aeronáutica, a não ser onde patente a antinomia*.” (Antônio Herman V. Benjamin, O Transporte Aéreo e o Código de Defesa do Consumidor, in Revista de Direito do Consumidor, v. 26, p. 39)

36. Não sendo observada essa obrigação, deve responder pelos prejuízos causados.

“*CONSUMIDOR. PACOTE TURÍSTICO. CANCELAMENTO DE VOO. REEMBOLSO. RECUSA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DAS EMPRESAS INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO NÃO CONFIGURADA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. O valor da indenização por danos morais tem como lastro a aplicação conjugada do Código Civil e de Código de Defesa do Consumidor, regulamentadores do texto constitucional. Inexiste, portanto, afronta direta ao disposto no art. 5º, V e X da Constituição Federal. 2. Na contratação de pacote turístico, ou intermediação na venda de passagens aéreas, a agência de turismo, à luz da teoria do risco do empreendimento, assume a responsabilidade do roteiro contratado, abarcando a culpa in eligendo no concernente às opções das empresas de transporte cuja contratação intermediou. 3. No caso, a responsabilidade civil da empresa que realiza a intermediação da venda das passagens aéreas (submarino viagens) é objetiva, porquanto além de participar da cadeia de fornecimento dos serviços, aufere lucros com a sua atividade (intermediação), conforme disposto no artigo 14 do CDC. A falha na prestação de serviço, ocasionada por uma das empresas integrantes do grupo que se une para prestar serviços ao consumidor, configura fortuito interno e não gera a excludente de responsabilidade prevista no CDC. 4. Conforme precedente da terceira turma. ""a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço, na forma como estipulada pelo Código de Defesa do Consumidor, não está limitada a determinados fornecedores, como ocorre no caso da responsabilidade pelo fato/defeito do produto ou serviço. Todo aquele que tenha participado da cadeia de fornecimento do serviço no mercado de consumo e, conseqüentemente, auferido lucro dessa atividade, poderá ser responsabilizado pelo vício do serviço ou produto. A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, a qual harmoniza-se com o sistema de produção e consumo em massa, protegendo a parte mais frágil da relação jurídica (acórdão n. 570429, 20110110225144acj, relator Hector Valverde Santana, 3ª turma recursal dos juizados especiais do Distrito Federal, julgado em 06/03/2012, DJ 09/03/2012 p. 353). 5. Restou comprovado o cancelamento do voo agendado para o transporte da apelada e seus familiares, bem como a recusa da apelante em reembolsar o valor auferido com a venda das passagens aéreas. O fato evidencia a má prestação dos serviços postos à disposição do consumidor, e o dever dos prestadores de serviço em responder solidária e objetivamente pela falha do serviço. 6. Efetuado o pagamento de R$ 2.944,61 (dois mil, novecentos e quarenta e quatro reais e sessenta e um centavos) pelas passagens aéreas canceladas, e inexistente qualquer reembolso, correta a decisão que determinou o ressarcimento do valor, devidamente corrigido. 7. A contratação de viagem turística gera reais expectativas no consumidor, que confia nos serviços que serão futuramente prestados. A impossibilidade de embarque em voo para viagem familiar e a negativa da empresa em restituir os valores pagos (impedindo o consumidor de adquirir novas passagens), com o conseqüente cancelamento da viagem familiar previamente agendada (03 meses), são fatos aptos a gerar dano moral, já que extrapolam o mero aborrecimento cotidiano. 8. Observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sentença que fixa valor de R$ 3.000,00 (três mil reais) a título de reparação por dano moral e, ainda, que considera a gravidade do dano, os incômodos e constrangimentos experimentados pela consumidora, deve ser confirmada. 9. Os juros de mora e a correção monetária, no que tange ao dano moral, incidem a partir de seu arbitramento, conforme decidido na sentença impugnada. Neste ponto, o pedido recursal está desprovido de interesse jurídico. 10. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, com Súmula de julgamento servindo de acórdão, na forma do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. Condeno o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo no patamar de 10% do valor da condenação*.” (TJDF - Rec 2012.07.1.037377-9; Ac. 675.716; Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal; Rel. Juiz José Guilherme; DJ 15/05/2013)

“*APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. INTERCÂMBIO. ADOLESCENTE. EXTRAVIO DE BAGAGEM. 1. Não há cerceamento de defesa pela aventada juntada de documentos em língua estrangeira, sem tradução, uma vez que diz respeito somente a operações em dólar, perfeitamente compreensíveis. 2. A primeira apelante é parte legítima passiva, pois “... A operadora de turismo que vende pacote de viagem é responsável solidária por qualquer vício na prestação do serviço, não havendo que se falar em responsabilidade exclusiva de terceiro no caso de extravio de bagagem pela companhia aérea.” (STJ, ARESP 018028, relª minª Maria Isabel Gallotti, DJ de 26/09/2012). 3. Sendo incontestável o extravio de bagagem da apelada, bem assim provados seus nefastos efeitos, surge o dever indenizatório, neste caso tanto na órbita material, como moral, posto que o consumidor destinatário do serviço aéreo possui o direito de ver seus pertences restituídos ao término da viagem, nos moldes em que entregues ao transportador. 4. Reduz-se o valor arbitrado a título de dano moral se sopesadas as especificidades do caso, bem como as circunstâncias dos autos, manifestar-se inadequado, de modo que o instituto cumpra sua função e não seja fonte de enriquecimento ilícito. 5. Exacerbada a verba advocatícia sucumbencial, deve sê-la reduzida segundo o balizamento previsto no art. 20, § 3º do CPC. Apelos conhecidos e parcialmente providos*.” (TJGO - AC 0382851-63.2008.8.09.0051; Goiânia; Quinta Câmara Cível; Rel. Des. Francisco Vildon José Valente; DJ 15/05/2013)

“*Ação de indenização por danos materiais e morais contratação de pacote de turismo viagem internacional cancelamento de voos pela empresa aérea contratada pela operadora e revendida pela agência de turismo legitimidade passiva ad causam ratificada transtornos ao consumidor devidamente confirmados vício na prestação do serviço constatado sentença mantida neste ponto art. 252 do regimento interno do TJSP dano moral fixação em quantia módica (r$2.400,00) majoração para adequação às circunstâncias do caso recurso da ré improvido, parcialmente acolhido o do autor*.” (TJSP - APL 9000317-79.2010.8.26.0037; Ac. 6710086; Araraquara; Trigésima Primeira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Francisco Casconi; DJ 14/05/2013)

37. No caso em liça, a contratação do serviço aéreo e do pacto turístico pelos Autores restaram devidamente demonstradas e a prestação do transporte, ao revés, não ocorreu conforme acertado, com defeito que reflete em abalo moral.

38. Tais fatos, pois, ultrapassam os meros dissabores ou aborrecimentos comumente verificados pelos passageiros do transporte aéreo, configurando efetivo abalo moral.

39. A responsabilidade do dano moral, alçada ao plano constitucional pela redação conferida no art. 5º, incs. V e X, da Constituição Federal, e também estatuída na Legislação Substantiva Civil, em seus artigos 186 combinado com 927, exige do julgador a condenação do ofensor, obedecendo-se aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

40. Neste diapasão, impõe-se que o magistrado atente às condições financeiras das Rés(uma das maiores companhias aéreas do País, além da maior companhia de turismo do Brasil), dos ofendidos (empresário e dentista bem sucedidos na cidade de ...) e do bem jurídico lesado, assim como à intensidade e duração do sofrimento, e à reprovação da conduta do agressor, não se olvidando, contudo, que o ressarcimento da lesão ao patrimônio moral do indivíduo deve ser suficiente para recompor os prejuízos suportados.

41. Neste sentido:

“*CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. VALOR. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. 1. Os danos no Direito do Consumidor encontram-se sujeitos à disciplina da responsabilidade objetiva, nos exatos termos dos artigos 12 e seguintes da Lei Protetiva, independentemente de se tratarem de prejuízos materiais ou morais. 2. É notória a aflição psíquica sofrida pelo consumidor que se vê privado de sua bagagem durante viagem internacional, sobretudo quando o passeio objetiva comemorar o sucesso de tratamento de saúde. 3. A fixação da verba indenizatória a título de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, observada a capacidade econômica das partes, bem como as circunstâncias do caso concreto. 4. Recurso desprovido*.” (TJDF - Rec. 2009.01.1.163056-5; Ac. 467.750; Terceira Turma Cível; Rel. Des. Mario-Zam Belmiro; DJ 09/12/2010)

“*APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. 1. Irregularidade na representação processual da ré não verificada. Instrumento procuratório conferindo poderes à advogada subscritora da contestação. 2. Indevida a indenização por dano material, se não comprovadas as despesas alegadas. Os cupons fiscais acostados referem apenas a data e o valor, não identificando o produto adquirido, ou mencionam bens adquiridos no navio que não têm relação com o extravio da bagagem. Itens destacados nas faturas de cartão de crédito que dizem com o pacote turístico adquirido e são anteriores à data da viagem. 3. De ser mantido o valor arbitrado na sentença como reparação por dano moral, decorrente do extravio temporário de bagagem, montante que se revela adequado na espécie, considerando que a autora viajava em lua-de-mel, em um cruzeiro pelo Mar Mediterrâneo, ficou desprovida de parte de seus pertences por todo o período do passeio. A mala foi localizada e entregue apenas quando a demandante já estava de volta ao Brasil. Arbitramento do valor que leva em conta a situação econômica das partes, as conseqüências do evento, o grau de responsabilidade do causador do dano e o princípio da proporcionalidade. 4. Ratificada a sucumbência recíproca reconhecida na sentença, ante o indeferimento da pretensão por dano material, mantido nesta Corte. Apelos improvidos, por maioria*.” (TJRS - AC 70029120284; Pelotas; Décima Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Orlando Heemann Junior; DJ 03/12/2010)

“*RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO DE BAGAGEM COLOCADA NO BAGAGEIRO DO ÔNIBUS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS TARIFADA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA EMPRESA TRANSPORTADORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL É IN RE IPSA, PELO QUE PRESCINDE DE COMPROVAÇÃO. Valor da indenização fixado em dez vezes o valor do prejuízo experimentado pelo autor (R$16.964,00). Recurso parcialmente provido*.” (TJSP - APL 991.07.079676-0; Ac. 4807886; Jundiaí; Décima Quarta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Cardoso Neto; DJ 03/12/2010)

“*CONSUMIDOR. RECURSO DOS CONSUMIDORES PARA MAJORAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. EXTRAVIO DE BAGAGEM RECUPERADA NO PRAZO DE TRÊS DIAS. MANUTENÇÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO (DANO MORAL). SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. Custas e honorários pelos recorrentes vencidos. Honorários fixados em 10 (dez por cento) sobre o valor da condenação, devidamente atualizado, artigo 55, da Lei nº 9099/95*.” (TJDF - Rec. 2010.01.1.063968-5; Ac. 465.171; Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais; Relª Juíza Wilde Maria Silva Justiniano Ribeiro; DJDFTE 26/11/2010; Pág. 429)

42. Na situação em apreço, demonstrada a abusividade do ato praticado pelas Rés e a gravidade potencial da falta cometida; o caráter coercitivo e pedagógico da indenização; os princípios da proporcionalidade e razoabilidade; tratando-se de dano moral puro; e que a reparação não pode servir de causa a enriquecimento injustificado; merecido e conveniente que Vossa Excelência, no mínimo, imponha, a título de reparação de danos morais, o valor de R$ 15.000,00(quinze mil reais), quantia esta que se mostra adequada para o caso em apreço.

V. PEDIDOS

43. ***Ex positis***, requerem os Promoventes que Vossa Excelência se digne de tomar as seguintes providências:

a) determinar a citação das Requeridas, por carta, com AR, para, querendo, apresentarem defesa;

b) pede, mais, sejam os pedidos JULGADOS PROCEDENTES, condenando as Rés, solidariamente, a pagarem aos Autores:

c) a quantia de R$ ... (...) a título de danos materiais, correspondentes à devolução dos valores pagos (repetição indébito) a título da contratação dos serviços imperfeitos ou, sucessivamente, sua devolução com abatimento do “*eventual*” proveito que tenham tido os Autores com o pacote turístico em ensejo;

d) à guisa de danos morais, o valor mínimo de R$ ... (...);

e) incidirão sobre os valores acima, juros moratórios legais de 12% a.a., a contar do evento danoso(...), além de correção monetária pelo IGP-M;

“*Súmula 43 do STJ – Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo.*

*Súmula 54 do STJ – Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*.”

f) com o pedido de inversão do ônus da prova, protestar provar o alegado por todos os meios de prova em direitos admitidos, por mais especiais que sejam, sobretudo com a oitiva de testemunhas, depoimento pessoal dos representantes legais das Rés, o que desde já requer, sob pena de confesso.

Valor da causa: R$ ... (...).

Pede Deferimento.

(Local e data)

(Assinatura e OAB do Advogado)